

# “TAI SITTEEN SIINÄ ON VAIN OSA SIITÄ TODELLISUUDESTA”

Kokemuksia osallisuudesta ja dialogisuudesta lapsiperheiden  
palvelutarpeen arvioinnin prosessissa

Jaakko Rytö

Pro gradu-tutkielma

Turun yliopisto

Sosiaalitieteiden laitos

Sosiaalityö, huhtikuu 2019

Turun yliopiston laatu järjestelmän mukaisesti tämän julkaisun alkuperäisyys on tarkastettu Turnitin originalitycheck-järjestelmällä

TURUN YLIOPISTO

SOSIAALITIEDEIDEN LAITOS/YHTEISKUNTATIEDEIDEN TIEDEKUNTA

Rytkö Jaakko: ”Tai sitten siinä on vain osa siitä todellisuudesta.” Kokemuksia osallisuudesta ja dialogisuudesta lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin prosessissa.

Pro gradu-tutkielma, 111 sivua, Sosiaalityö, Huhtikuu 2019

---

## TIIVISTELMÄ

Tutkimukseni aiheena on lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi ja siihen liittyvät kokemukset. Tutkimuksessa tarkastelen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin osallistuneiden vanhempien kokemuksia osallisuudesta ja dialogisuudesta prosessiin liittyen. Palvelutarpeen arvioinnin prosessiin on vuoden 2015 lakimuutosten myötä tullut merkittäviä toiminnallisia ja lainsäädännöllisiä muutoksia, ja pyrin tutkimuksessani tarkastelemaan näiden muutosten merkityksellisyyttä asiakkaiden kokemusten perusteella.

Tutkimuksen aineisto on kerätty haastattelemalla keskisuuren etelä-suomalaisen kunnan alueella lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin osallistuneiden perheiden vanhempia. Haastattelut toteutettiin huhtikuussa 2018. Tutkimukseni on aineistolähtöinen tutkimus, jonka keskiöön on pyritty nostamaan asiakkaiden kokemuksellinen tieto aiheeseen liittyen. Haastatteluja ohjaavina teemoina olivat osallisuuden ja dialogisuuden käsitteet. Niiden sisällöt ja merkitykset rakentuivat asiakkaiden kokemusten perusteella. Tutkimuksen analyysimenetelmänä on käytetty aineistolähtöistä sisällönanalyysia.

Asiakkaiden kokemusten perusteella sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi leimautuu lastensuojelun prosessiksi, koska valtaosa prosesseista käynnistyy edelleen lastensuojeluilmoituksen perusteella. Sen myötä lakimuutoksen vaikutukset näytettyvät asiakkaille merkityksettöminä. Lastensuojeluilmoituksen kohteeksi joutuminen aiheuttaa rajuja tunnetason reaktioita vanhemmissa, ja asiaan liittyy voimakkaita epäonnistumisen ja häpeän tunteita. Suurimmat puutteet osallisuuden suhteen liittyvät ilmoituksen tekemisen vaiheeseen. Vanhemmilla ei ole käytännössä mitään mahdollisuutta vaikuttaa ilmoitusten tekemiseen tai niiden sisältöihin, eikä ilmoituksia tekevät viranomaiset käy vanhempien kanssa keskustelua niihin liittyen.

Palvelutarpeen arviointiin liittyvä vuorovaikutus näyttäytyy pääosin dialogisena ja vastavuoroisena. Vuorovaikutukseen liittyy tasavertaista ja kunnioittavaa kohtaamista, ja ymmärrystä asiakkaiden tilanteesta on kyetty muodostamaan yhdessä työntekijän ja asiakkaan kesken. Kuulluksi tulemisen kokemukset ja avoin sekä luottamuksellinen vuorovaikutus edustavat asiakkaille dialogisuutta prosessin aikana. Institutionaalinen suhde luo myös esteitä dialogisuuden toteutumiselle. Viranomaisen ilmoitusvelvollisuuden korostuminen saattaa olla luomassa jonkinlaista puhumattomuuden kulttuuria, jossa asiakkaat eivät uskalla ottaa huoliaan esiin peruspalveluissa, koska pelkona on lastensuojeluilmoituksen tekeminen.

Asiasanat: lapsiperheet, sosiaalihuoltolaki, palvelutarpeen arviointi, dialogisuus, osallisuus, vastavuoroinen sosiaalityö, lastensuojeluilmoitus, asiakkuus

## SISÄLLYSLUETTELO

1	JOHDANTO .....	1
2	TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TUTKIMUSYMPÄRISTÖ .....	6
2.1	PALVELUTARPEEN ARVIOINTI .....	6
2.2	SOSIAALIHUOLTOLAIN VAIKUTUKSET PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN .....	7
2.3	PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMISNÄKÖKULMA .....	9
2.4	ILMOITUSTEN MÄÄRÄT JA VIRANOMAISEN ILMOITUSVELVOLLISUUS .....	10
3	DIALOGISUUS JA OSALLISUUS VASTAVUOROISTA SUHDETTA RAKENTAMASSA .....	14
3.1	VASTAVUORONINEN SOSIAALITYÖ .....	15
3.2	OSALLISUUS.....	18
3.3	DIALOGISUUS .....	20
3.4	INSTITUTIONAALINEN SUHDE JA VUOROVAIKUTUKSELLINEN KEHYS .....	25
4	TUTKIMUKSEN TOTEUTUS .....	31
4.1	LAADULLINEN HAASTATELU-AINEISTO JA TEEMAHAASTATTELU AINEISTON KERUUN METODINA .....	32
4.2	AINESTON ANALYYSI .....	37
4.3	TUTKIMUKSEN EETTISYYDEN POHDINTA.....	41
5	DIALOGISUUS JA OSALLISUUS OSANA VASTAVUOROISTA SUHDETTA .....	47
5.1	LASTENSUOJELUILMOITUKSEN LEIMAAMA ASIAKKUUS .....	47
5.2	KOKEMUKSET LASTENSUOJELUILMOITUKSESTA .....	52
5.3	DIALOGISUUS INSTITUTIONAALISESSA SUHTEESSA.....	58
5.4	DIALOGISUUDEN ESTEITÄ.....	65
5.5	OSALLISUUS LAPSIPERHEIDEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNINISSA.....	75
5.6	OSALLISUUDEN ESTEITÄ.....	82
5.7	VIRANOMAISEN VELVOLLISUUDET.....	87
6	JOHTOPÄÄTÖKSET .....	95
	LÄHTEET .....	107

## 1 JOHDANTO

Tutkimukseni tavoitteena on tutkia keski-suuren etelä-suomalaisen kaupungin perhesosiaalityön asiakkaiden kokemuksia sosiaalihuoltolain mukaisesta lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnista. Tavoitteena on nostaa tutkimuksen keskiöön juuri asiakkaiden kokemuksellinen tieto, sillä aihetta ei ole aikaisemmin tästä näkökulmasta laadullisin menetelmin tutkittu. Lapsiperheiden tilanteisiin liittyvä selvitystyö on lainsäädännöllisesti ja toiminnallisesti järjestynyt kokonaan uudelleen vuoden 2015 jälkeen, ja tästä näkökulmasta on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaat palvelutarpeen arvioinnin prosessin ja siihen liittyvät muutokset kokevat. Vuonna 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain perusteella lapsiperheiden tilanteisiin liittyvä selvitystyö siirtyi toimintana lastensuojelusta sosiaalihuoltolain mukaiseksi toiminnaksi. Lastensuojelutarpeen selvitys muuttui prosessina lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinniksi ja selvityksen ajan lapsi on nyt sosiaalihuollon asiakkaana aikaisemman lastensuojelun asiakkuuden sijaan. (Araneva 2016, 120-132)

Tutkimuksen aihe on tärkeä myös siksi, että julkisuudessa puhutaan jatkuvasti lastensuojelun kriisistä. Julkisen keskustelun perusteella lastensuojelusta muodostuu kuva, jonka mukaan työntekijät ovat jatkuvasti kuormittuneita, heillä on aivan liikaa asiakkaita, eivätkä perheet saa riittävää tukea ajoissa. Tilanne on hankala myös lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin suhteen. (mm. Helsingin Sanomat, 12.10.2018 tai 21.8.2018. Aamulehti, 18.1.2019) Vaikka tutkimuksessa ei lähtökohtaisesti tai suoranaisesti olla kiinnostuneita lastensuojelusta, on sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi merkittävästi edelleen si-doksissa lastensuojeluun ja sen toimintaan, koska sen aikana kuitenkin lähes aina pohditaan myös lastensuojelun tarvetta. Usein sitä tekevät työryhmät on myös siirretty lastensuojelun resursseista.

Lastensuojelun keskusliitto tiedotti kesällä 2018, että lastensuojeluilmoitusten määrät ovat viimeisen kahden vuoden aikana kasvaneet viidellätoista prosentilla. Vuonna 2017 lastensuojeluilmoituksia tehtiin Suomessa lähes 140 000 kappaletta. (Yle uutiset 13.6.2018) Viranomaisen ilmoitusvelvollisuutta lasten asioissa on korostettu vuoden 2008 lastensuojelulaissa, ja se oli näkyvästi osana vuoden 2015 sosiaalihuoltolain uudistusta. Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi sekä siihen liittyvät kokemukset koskettavat hyvin laajaa ihmisjoukkoa, ja siksi on tärkeää ymmärtää asiakkaiden kokemuksia näiden asioiden suhteen.

Aihe on ajankohtainen myös siitä syystä, että tutkimuksen kohteena olevan kaupungin lähialueella ollaan luomassa kokonaan uudenlaisia tapoja toteuttaa lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia. Kaupunki on mukana alueellisessa kehittämistyössä, jonka perusteella on tarkoitus vuoden 2019 aikana ainakin jollain tasolla yhdenmukaistaa lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia mukana olevien kuntien kesken. Tutkimukseni on siis osaltaan myös kehittämistutkimus, ja sen tavoitteena on tarjota asiakkaiden kokemuksellista tietoa osaksi palvelutarpeen arvioinnin kehittämistä.

Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin prosessia on tutkittu asiakkaiden näkökulmasta vähän sosiaalihuoltolain muutoksen jälkeen. Tämän tutkimuksen lähtökohdista tutkimuksia ei ole tehty aikaisemmin. Tutkimuksellisesta näkökulmasta on mielenkiintoista, kuinka asiakkaat määrittelevät osallisuuden ja dialogisuuden prosessissa, joka käynnistyy useimmiten ulkopuolisen tahon tekemän ilmoituksen perusteella, ja jossa lähtökohtaisesti asetelma on se, että viranomainen selvittää ja arvioi perheen tai lapsen tilannetta. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen liittyy aina valtaulottuvuus. Sosiaalityöntekijä käyttää valtaa yhteiskunnallisen instituution edustajana. (esim. Jokinen 2016, 141-142.) Suuri osa palvelutarpeen arvioinnin prosesseista käynnistyy edelleen lastensuojeluilmoituksen perusteella, ja palvelutarpeen arviointia toteuttaa aina viranomainen. Nyt selvitystoiminta on siirtynyt kuitenkin kauemmas ja erilleen lastensuojelun toimintaympäristöstä, jo-

ten on tutkimuksellisesti mielenkiintoista selvittää, miten sosiaalihuoltolain määrittämiä odotuksia palvelutarpeen arvioinnin prosessille osallisuuden ja dialogisuuden osalta on mahdollista toteuttaa muuttuneessa toiminnallisessa ja lainsäädännöllisessä ympäristössä, johon mahdollisesti vielä aiemmat painotukset, ennakkokäsitykset ja asemoitumiset vaikuttavat.

Aiheeseen liittyvä aikaisempi tutkimus on tehty pääosin lastensuojeluun liittyvään alkuarviointiin kohdentuen. Alkuarvioinnilla tarkoitetaan lastensuojelun asiakkuuden alkuvaiheeseen liittyvää selvitystä lapsen ja perheen tilanteesta. Vuoden 2008 lastensuojelulain myötä alkuarviointia alettiin kutsua lainsäädännön perusteella lastensuojelutarpeen selvitykseksi. Vuoden 2015 muuttuneen sosiaalihuoltolain myötä alkuarviointia kutsutaan tällä hetkellä sosiaalihuoltolain mukaiseksi palvelutarpeen arvioinniksi. Vanhempien kokemuksia alkuarviointiin liittyen on ylipäättään tutkittu hyvin vähän, ja kaikki tehdyistä tutkimuksista on toteutettu siinä vaiheessa, kun selvitystyö vielä tapahtui lastensuojelun toimintana. Useimmissa näistä tutkimuksista aineistoa ei ole kerätty suoraan vanhemmilta. Laadullisin menetelmin asiakkaiden kokemuksellista tietoa ei ole selvitetty. Valtaosa tutkimuksista on tehty 10-20 vuotta sitten. (Hietamäki 2015, 22.) Hietamäen mukaan lastensuojelun asiakasperheiden vanhempien kokemuksia koskeva suomalainen tutkimus on nostanut esiin vanhempien kokemuksia kuulluksi tulemisen puutteesta ja ohiteuksi tulemisesta lastensuojelussa. Kansainvälisessä tutkimuksessa vanhempien kokemukset näyttävät olevan samankaltaisia maasta, kulttuurista ja käytännöistä riippumatta. (Hietamäki 2015, 69-73.)

Aiempien tutkimusten perusteella on todettu, että sosiaalityöntekijät ovat nähneet perheen muutosta kohti työskentelemisen olevan muiden viranomaisten ja yhteistyökumppaneiden vastuulla, ja perheiden osallisuus prosessissa on jäänyt liian vähäiseksi. (Hietamäki 2015, 71.) Suomalaisen lapsiperheiden alkuarviointiin liittyvän tutkimuksen perusteella sosiaalityöntekijät ovat ainakin aikaisemmin perustaneet oman arviointinsa enemmän muiden viranomaisten kuin perheen itsen-

sä tuottaman tiedon ja ymmärryksen varaan. (Hietämäki 2015, 70.) Hietämäen vuonna 2015 valmistuneen tutkimuksen mukaan sosiaalityöntekijän asiakassuhdeorientoitunut ja voimavarakeskeinen toiminta edistivät alkuarvioinnin tavoitteiden toteutumista. Työntekijän ongelmakeskeinen lähestymistapa vaikeutti yhteisen ymmärryksen muodostumista perheen tilanteesta ja saattoi aiheuttaa vastakainasettelua työntekijän ja perheen välille. Työntekijän hyvä suhde vanhemman kanssa, perheen voimavarojen tarkastelu ja alkuarvioinnin selkeä ja yksityiskohtainen esittely vanhemmille tukivat alkuarvioinnin sujumista. (Hietämäki 2015, 122-140) Hietämäen tutkimuksen aineisto koostui varsin laajasta kyselylomakkeiden perusteella kerätystä aineistosta. Tutkimus on valmistunut ennen vuoden 2015 lainsäädännöllisiä muutoksia.

Tutkimuksen tavoitteena on tutkia tutkimuksen kohteena olevan kaupungin perhesosiaalityön selvitysyksikön asiakkaiden kokemuksia osallisuudesta ja dialogisuudesta osana sosiaalihuoltolain mukaista palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Tässä tutkimuksessa asiakkailta tarkoitetaan lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin osallistuneiden perheiden vanhempia. Tutkimuksellisenä kiinnostuksena on saada nostettua asiakkaiden kokemuksellista tietoa esiin siitä, millaiset asiat selvitystyössä tai palvelutarpeen arvioinnin prosessissa ovat merkityksellisiä, ja millaisia merkityksiä asiakkaat antavat osallisuudelle ja dialogisuudelle palvelutarpeen arvioinnin prosessiin liittyen. Olen kiinnostunut tutkimuksessani myös siitä, millaisen merkityksen asiakkaat antavat sille, että selvitystyö on vuoden 2015 sosiaalihuoltolain myötä siirtynyt lastensuojelun toiminnan piiristä osaksi sosiaalihuollon toimintaa. Aineiston perusteella tutkimuksen kannalta merkitykselliseksi nousivat myös palvelutarpeen arvioinnin käynnistävien ilmoitusten tai yhteydenottojen merkitys sekä niihin liittyvät kokemukset. Aineiston kautta tutkimuksen kannalta merkitykselliseksi nousi myös lainsäädännössä korostettu viranomaisen ilmoitusvelvollisuus sekä siihen liittyvät kokemukset.

Tutkimukseni aineiston olen kerännyt haastattelemalla keskisuuren etelä-suomalaisen kaupungin perhesosiaalityön selvitysyksikön asiakkaina vuoden 2017 aikana olleiden lapsiperheiden vanhempia. Perhesosiaalityön selvitysyksikkö on taho, joka käsittelee ja selvittää kaikki tehdyt lastensuojeluilmoitukset ja sosiaali-huoltolain mukaiset yhteydenotot kyseisessä kaupungissa. Kiinnostukseni aiheeseen on syntynyt sen myötä, että olen työskennellyt sosiaalityöntekijänä perhesosiaalityössä ja palvelutarpeen arvioinnin parissa viimeisen kolmen vuoden ajan. Oma kiinnostukseni on ollut vuoden 2015 sosiaalihuoltolain muutoksen jälkeen kehittää palvelutarpeen arvioinnin prosessia asiakaslähtöisemmäksi, joustavammaksi ja dialogisemmaksi. Näiden lähtökohtien kautta kiinnostuin asiakkaiden kokemuksellisen tiedon tutkimisesta palvelutarpeen arvioinnin prosessiin liittyen. Koska tutkimuksen tarkoitus on tarkastella koko palvelutarpeen arvioinnin prosessia sekä siihen liittyviä ilmiöitä, pidin järkevänä tämän tutkimuksen osalta selvittää vanhempien kokemuksia prosessista.

Tutkimuksen toisessa luvussa esittelen tutkimusympäristön sekä tutkimuksen taustaa. Kolmannessa luvussa esittelen tutkimukseen liittyvät teoreettiset käsitteet. Neljännessä luvussa esittelen tutkimuksen toteutusta sekä siihen liittyviä valintoja, ja pyrin myös pohtimaan omaa positiota suhteessa tutkimukseen. Viidennessä luvussa esittelen tutkimuksen tulokset ja kuudennessa luvussa esittelen johtopäätökset, sekä nostan esiin myös ajatuksia toiminnan sekä prosessin kehittämisen suhteen.



## 2 TUTKIMUKSEN TAUSTA JA TUTKIMUSYMPÄRISTÖ

### 2.1 PALVELUTARPEEN ARVIOINTI

Lapsen asia sosiaalihuollossa voi tulla vireille asianosaisen hakemuksella, perheen aikuisen tai lapsen tuen tarpeeseen perustuvana yhteydenottona tuen tarpeen arvioimiseksi tai lastensuojeluilmoituksena. Huolimatta vireilletulon tavasta kaikki lapseen liittyvät asiat ovat uuden sosiaalihuoltolain mukaan ensivaiheessa sosiaalihuollon asioita. (Araneva 2016, 88-90.) Lapsen asiassa arvioidaan aina myös kiireellisen tuen ja kiireellisen lastensuojelun tarve, ja mikäli näitä ei tilanteessa ole, lähdetään lapsen tilannetta selvittämään tarkoituksenmukaisessa laajuudessa sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin prosessin kautta. Lapsen kohdalla palvelutarpeen arvioinnin avulla selvitetään erityisesti lapsen tarpeet, kasvuolosuhteet sekä lapsen kasvusta ja hoidosta vastaavan henkilön kyky turvata lapsen hyvinvointi, kasvu ja kehitys.

Uuden sosiaalihuoltolain keskeinen lähtökohta on riittävien ja laadukkaiden sosiaalipalvelujen tarpeenmukainen ja yhdenmukainen saatavuus. Sosiaalipalveluiden tarpeenmukaisuuden arvioinnin lähtökohtana on asiakkaan tilanteeseen nähden riittävä ja tarkoituksenmukainen palvelutarpeen arviointi asian tullessa vireille sosiaalihuollossa. (Araneva 2016, 77-79.) Palvelutarpeen arviointi on lain esitöiden (HE 164/2014) mukaan asiakaslähtöisen työskentelyn perusta, jonka tarkoituksena on lyhentää asiakkuuksia, vähentää päällekkäistä työskentelyä sekä varmistaa asiakkaan sosiaalisen tuen tarpeeseen liittyvien oikeuksien toteutuminen oikea-aikaisena ja täysimääräisenä. Palvelutarpeen arvioinnin avulla on tarkoitus saada nopeasti, oikea-aikaisesti ja viivytyksettä ohjattua asiakas oikeiden ja tuen tarpeeseen perustuvien palveluiden piiriin. (Araneva 2016, 79-80.) Palvelutarpeen arviointia ei tehdä kaikkien kohdalla samassa laajuudessa, vaan henkilön yksilöllinen tilanne ja siihen liittyvät sosiaalisen tuen tarvetta

mahdollisesti luovat tekijät vaikuttavat siihen, missä laajuudessa ja millaisin sisällöin palvelutarpeen arviointi toteutetaan.

Kaikki lasten ja perheiden tilanteisiin liittyvät sosiaalihuoltolain mukaiset palvelutarpeen arvioinnit toteutetaan tutkimuksen kohteena olevassa kaupungissa perhesosiaalityön selvitysyksikössä. Selvitysyksikkö on osa lasten ja nuorten palveluita kyseisessä kaupungissa, ja se kuuluu perhesosiaalityön palveluyksikköön. Selvitysyksikkö ei ole viimeisen kolmen vuoden aikana ollut toiminnallisesti osana lastensuojelua, vaan se on ollut osa sosiaalihuollon palveluita. Selvitysyksikön vastuulla on kaupungissa ottaa vastaan ja kirjata yhteydenotot sosiaalihuoltoon lapsiperheiden tuen tarpeen arvioimiseksi, sekä ottaa vastaan ja kirjata lastensuojeluilmoitukset. Selvitysyksikön tehtävänä on lapsiperheiden kiireellisen tuen arvioiminen tai laajemmin sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioiminen, kun lapsen tai perheen asia tulee sosiaalihuollossa vireille joko hakemuksen tai muun tiedoksiannon perusteella. Palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä selvitysyksikkö arvioi myös lastensuojelun tarpeen, mikäli se ei ole erityisen tarpeetonta.

## 2.2 SOSIAALIHUOLTOLAIN VAIKUTUKSET PALVELUTARPEEN ARVIOINTIIN

Vuonna 2015 perhesosiaalityön selvitysyksikön toimintaan ja lapsen tilanteen arvioinnin prosessiin tuli suuria muutoksia. Lasten ja perheiden tilanteisiin liittyvä selvitysprosessi siirtyi lainsäädännöllisesti ja toiminnallisesti lastensuojelun piiristä sosiaalihuoltolain alaiseksi toiminnaksi. Ennen uuden sosiaalihuoltolain voimaantuloa lapsen asian vireille tulon myötä lapsen tilanteesta käynnistettiin lastensuojelutarpeen selvitys, ja selvityksen aloittaminen käynnisti myös saman tien lastensuojelun asiakkuuden. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä lastensuojelutarpeen selvitys jäi toimenpiteenä historiaan, ja sen korvasi sosiaalihuol-

tolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin prosessi. Sosiaalihuoltolain uudistuksen myötä myös lastensuojelulakia muutettiin niin, että lastensuojelun asiakkuus ei ala vielä siinä vaiheessa, kun mahdollisia lastensuojelun toimenpiteiden tarvetta selvitetään, vaan selvitysvaiheen ajan lapsi tai perhe on sosiaalihuollon asiakas. Lastensuojelun asiakkuus alkaa vasta, jos arvioinnin perusteella todetaan, että perhe tarvitsee lastensuojelun asiakkuuden (Araneva 2016, 120-132).

Lakimuutoksen myötä selvitystyö siirtyi selvästi lähemmäs peruspalveluja ja irralleen lastensuojelun toiminnasta. Sosiaalihuoltolain esitöissä (HE 164/2014) lain määriteltynä tarkoituksena on siirtää lapsiperheiden palveluiden painopistettä erityispalveluista yleispalveluihin, ja vähentää korjaavan tuen tarvetta tarjoamalla perheille heidän yksilöllisiin tarpeisiin perustuvaa ennaltaehkäisevää tukea riittävän varhaisessa vaiheessa. Sosiaalihuoltolaki korostaa myös eri viranomaisten yhteistyön merkitystä perheiden kokonaisvaltaisen tukemisen mahdollistamiseksi. (Araneva 2016, 35-38.) Kun lapsiperheiden ja lasten tilanteisiin kiinnittyvä selvitystyö on siirretty osaksi sosiaalihuoltolain mukaista toimintaa, toteutuu sen merkitys ja yhteiskunnallinen asemoituminen hyvin eri tavalla, kuin se oli ennen sosiaalihuoltolain uudistusta. Vuonna 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain arvosta ollaan montaa mieltä, ja esim. Araneva toteaa, että sosiaalihuoltolaki on tehnyt merkittävää vahinkoa lastensuojelulain sisäisen yhtenäisyyden ja jo vakiintuneiden lastensuojelun menettelyiden ja menetelmien osalta. Oma ennakkokäsitykseni palvelutarpeen arvioinnin osalta oli, että sosiaalihuoltolaki saattaa ohjata lasten ja perheiden palveluita melko tehokkaasti ennaltaehkäisevään suuntaan, ja myös selvitysprosessi asettuu lakimuutoksen myötä järkevällä tavalla lähemmäs asiakasta ja sitä maailmaa sekä niitä palveluita, jotka heidän todellisuuttaan koskettavat. Selvitystyön siirtyminen sosiaalihuollon toiminnaksi saattaa vähentää jännityksiä asiakkaiden ja viranomaisten välillä, ja saattaa mahdollistaa tasavertaisemman arvioinnin prosessin.

Sosiaalihuoltolaki korostaa myös asiakkaiden osallisuutta, asiakkaan osallistumista palvelutarpeen arvioinnin prosessiin, asiakkaan suostumuksen merkitystä prosessissa, asiakassuhteen luottamuksellisuutta, prosessin luonnetta yhteistoiminnallisena asiakkaan kanssa sekä vuorovaikutuksen dialogisuutta sekä yhdessä asiakkaan kanssa rakentuvaa ymmärrystä asiakkaan tilanteesta. Tutkimuksen kohteena olevassa kaupungissa selvitysyksikön toimintaa alettiin heti lakimuutoksen jälkeen muovata kohti sosiaalihuoltolain mukaisia painotuksia.

## 2.3 PALVELUTARPEEN ARVIOINNIN KEHITTÄMISNÄKÖKULMA

Tutkimuksen kohteena olevaan kaupunkiin ja sen lähialueille ollaan luomassa kokonaan uudenlaisia tapoja toteuttaa lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia. Alueellisesti olisi tarkoitus myös vuoden 2019 aikana yhdenmukaistaa ainakin jollain tasolla lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia kuntien kesken. Tämän kehittämistyön tueksi on ollut tärkeää kyetä nostamaan esiin asiakkaiden kokemuksellista tietoa haastamaan asiantuntijoiden ja työntekijöiden näkemyksiä, sekä tarjota uusia näkökulmia kehitystyön tueksi. Tarkoituksena on ymmärtää palvelutarpeen arvioinnin prosessia ja siihen liittyvää vuorovaikutusta paremmin asiakkaiden kokemusten kautta. Tämän myötä tutkimuksella on myös selkeä työn sekä prosessin kehittämiseen liittyvä merkitys. Lapsiperheiden palvelutarpeen arviointia on tutkimuksen kohteena olevassa kaupungissa kehitetty muuttuneen sosiaalihuoltolain mukaisesti jo kevästä 2015 lähtien, ja lain edellyttämät muutokset toteutettiin lähes välittömästi ja selvitystyö siirrettiin irralleen lastensuojelusta heti vuoden 2015 keväällä.

Kehittämisenäkökulman myötä tutkimukseni kiinnittyy myös käytäntötutkimuksen perinteeseen. Tutkimukseen liittyvät kiinnostuksen kohteet ovat nousseet selkeästi palvelutarpeen arviointiin liittyvän toiminnan ja käytäntöjen kautta. It-

se olen kiinnostunut aiheen tutkimisesta oman työskentelyni kautta. Kiinnostus on noussut keskeisesti siitä, että prosessia ja siihen liittyviä käytäntöjä voitaisiin kehittää asiakkaiden kokemukselliseen tietoon perustuen. Sen myötä palvelutarpeen arvioinnin prosessista voitaisiin kyetä luomaan asiakaslähtöisempi sekä vuorovaikutuksellisesti sujuvampi. Käytäntötutkimuksen näkökulmasta tutkimusta ei voida toteuttaa ilman vuoropuhelua toiminnassa ja käytännöissä osallistujina toimivien kesken. Käytäntötutkimus pyrkii tuottamaan paikallistunutta ymmärrystä joistakin käytännöistä tai ilmiöistä, mutta se pyrkii samalla luomaan yleisempää ymmärrystä, jonka avulla on mahdollista tehdä käytäntöihin ja toimintaan muutoksia laajemminkin. Oman toiminnan arviointiin perustuvaa kehittämistutkimusta ei tehdä ensisijaisesti kenellekään ulkopuoliselle taholle, eikä sen avulla pyritä ensisijaisesti osoittamaan toiminnan tehokkuutta, eikä sen avulla pyritä osoittamaan jonkin toiminnan olevan näyttöön perustuvaa. (Arnkil ja Seikkula, 2014, 39.) Tutkimuksen tarkoitus on se, että organisaatioiden toimintaa ja siihen liittyviä ilmiöitä kyetään ymmärtämään paremmin, ja sen myötä myös kehittämään toimintaa tämän ymmärryksen kautta. (Arnkil ja Seikkula, 2014, 40.) Satkan mukaan käytäntötutkimus nähdään uudenlaisena tiedon tuottamisen tapana, jossa tutkimuksen keskiöön nousee sekä työntekijöiden että asiakkaiden toiminta ja heidän tietonsa. Sosiaalityön käytäntötutkimus luonnehditaan nykyisellään demokraattista dialogia kannattavaksi tiedonmuodostuksen kulttuuriksi, jonka tavoitteena on tuottaa käytäntörelevanttia tietoa kompleksisesta yhteiskunnasta sen toimintojen, palvelutyössä tai palveluiden käyttäjien arjessa ilmenevien pulmien ratkaiseminen ja työyhteisöjen kehittämiseksi. (Satka ym. 2016, 8-11.)

## 2.4 ILMOITUSTEN MÄÄRÄT JA VIRANOMAISEN ILMOITUSVELVOLLISUUS

Tutkimuksen kannalta hyvin olennaisena asiana nousi asiakkaiden kokemuksen perusteella aivan palvelutarpeen arvioinnin alkuvaihe ja oikeastaan varsinaista

prosessia edeltävä ilmoituksen tekemiseen liittyvä vaihe. Lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton tekeminen vaikuttaa olevan herkkä ja tärkeä vaihe palvelutarpeen arvioinnin prosessia, ja sen myötä tuota vaihetta on myös tärkeää ymmärtää. Palvelutarpeen arvioinnin prosessi käynnistyy joko lastensuojeluilmoituksen tai sosiaalihuoltolain mukaisen yhteydenoton perusteella.

Lastensuojelulain ja sosiaalihuoltolain perusteella on nimetty laaja joukko viranomaisia sekä kaikki terveydenhuollon ammattihenkilöt ilmoitusvelvollisiksi lasten tilanteisiin liittyvissä asioissa. Nämä ilmoitusvelvolliset ovat velvollisia viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. (Araneva 2016, 76-77.) Viranomaisten ilmoitusvelvollisuutta korostettiin vuonna 2008 voimaan tullessa lastensuojelulaissa. Lain esitöiden perusteella ilmoitusvelvollisuuden korostamisella tavoiteltiin, että lapsiin kohdistuvien laiminlyöntien, vaarojen, heitteillejätöjen ja vastaavien tilanteet havaittaisiin mahdollisimman varhain. (HE 252/2006.) Aranevan mukaan lastensuojelulakiin vuonna 2010 tehtyjen muutosten yhteydessä ilmoitusvelvollisuuden korostamisen tarkoituksena on ollut saada lastensuojeluun yhteyden ottamisen ja siitä alkavan viranomaisten välisen yhteistyön kynnyks nykyistä matalammaksi, jotta lapsen tuen tarve voitaisiin selvittää ja tarvittava tuki tarjota nykyistä varhaisemmassa vaiheessa. (Araneva 2016, 77-78.)

Lastensuojelun keskusliitto tiedotti kesällä, että lastensuojeluilmoitusten määrät ovat viimeisen kahden vuoden aikana kasvaneet viidellätoista prosentilla. Vuonna 2017 lastensuojeluilmoituksia tehtiin Suomessa lähes 140 000 kappaletta. (Yle uutiset 13.6.2018.) Terveiden ja hyvinvoinnin laitoksen tilastojen mukaan kehitys on jatkunut samansuuntaisena jo pidempään. Vuonna 2014 lastensuojeluilmoituksia tehtiin koko maassa 107 000. (THL TR 17/2018.) Hieta-

mäen tutkimuksen perusteella vuonna 2008 ilmoituksia tehtiin noin 85000 kappaletta, joten määrän kasvu on vuosikymmenen aikana ollut todella merkittävä. (Hietamäki 2015, 56-57.) Viranomaiset ovat velvollisia tutkimaan jokaisen ilmoituksen seitsemän päivän sisällä. Ilmoitusten perusteella on myös arvioitava lasten kiireellisen tuen tai lastensuojelun tarve, sekä tehtävä sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi, mikäli se ei ole erityisen tarpeetonta. (Lastensuojelulaki 417/2007 ja Sosiaalihuoltolaki 1301/2014.) Lastensuojelun keskusliiton johtavan asiantuntijan Leena Wilenin mukaan viranomaisten ilmoitusvelvollisuus tuottaa nyt myös ns. ”turhia” ilmoituksia, jotka päättyvät kuitenkin viranomaisten käsiteltäviksi. Esimerkkeinä Wilen nostaa esiin koulupoissaoloista, näpistyksistä tai alkoholikokeiluista tehdyt lastensuojeluilmoitukset. Wilenin mukaan näitä ilmiöitä voisi olla mahdollista käsitellä muutenkin ilman lastensuojeluilmoituksia. Wilen pohtii myös sitä, hyödyttääkö ilmoitusten tekeminen aina näissä tilanteissa lasta tai perhettä. (Yle uutiset 13.6.2018.)

Johanna Hietamäen mukaan myös niiden ilmoitusten määrä, joiden perusteella tehdään alkuarviointi tai palvelutarpeen arviointi on suhteellisesti kasvanut vuodesta 2008 alkaen merkittävästi. Yhä useammin lastensuojeluilmoitus siis johtaa tilanteen arviointiin tai selvittämiseen. (Hietamäki 2015, 56.) Lastensuojelun keskusliiton mukaan ilmoitusten kasvava määrä on yksi keskeisistä tekijöistä lastensuojelun suurien asiakasmäärien ja resurssipulan takana. (Yle uutiset 13.6.2018.) Toisaalta kaikki näistä ilmoituksista koskettavat todellisten ihmisten ja perheiden elämää, ja niiden myötä näiden perheiden elämään puututaan ja heidän tilanteitaan arvioidaan. Tutkimuksellani on myös toiminnan kehittämiseen liittyvä näkökulma, ja palvelutarpeen arvioinnin kehittäminen on tällä hetkellä hyvin ajankohtainen sekä koko lastensuojelun kehittämisen kannalta olennainen asia.

Tutkimuksen aihe on tärkeää myös siksi, että julkisuudessa puhutaan jatkuvasti lastensuojelun vaikeasta ja kuormittuneesta tilanteesta. Julkisen keskustelun

perusteella lastensuojelusta muodostuu kuva, jonka mukaan työntekijät ovat jatkuvasti kuormittuneita, heillä on aivan liikaa asiakkaita, eivätkä perheet saa riittävää tukea ajoissa. Tilanne on hankala myös lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin suhteen. Monissa suurissa kaupungeissa (Helsinki, Tampere jne.) palvelutarpeen arviointeja ei kyetä tekemään riittävän hyvin ja laajasti, eikä niitä kyetä myöskään tekemään määräaikojen puitteissa. Palvelutarpeen arviointeja tekemään ei saada riittävästi työntekijöitä, ja tehtävää joudutaan toteuttamaan jatkuvasti liian vähin resurssein. (mm. Helsingin Sanomat, 12.10.2018 tai 21.8.2018 ja Aamulehti, 18.1.2019.) Vaikka tutkimuksessa ei lähtökohtaisesti tai suoranaisesti olla kiinnostuneita lastensuojelusta, on sosiaalihuoltolain mukainen lapsiperheiden palvelutarpeen arviointi merkittävästi edelleen sidoksissa lastensuojeluun ja sen toimintaan, koska sen aikana kuitenkin lähes aina pohditaan myös lastensuojelun tarvetta. Palvelutarpeen arvioinnin perusteella asiakkaalle käynnistetään lastensuojelun asiakkuus, mikäli tarvetta lastensuojelun tueksi tai palveluille ilmenee palvelutarpeen arvioinnin aikana. Palvelutarpeen arviointi vaikuttaa monella tavalla lastensuojelun resursseihin, ja sen kehittäminen ja ymmärtäminen ovat tärkeitä myös lastensuojelun haasteiden ja kriisien selvittämiseksi. Itse ajattelen myös niin, että mikäli palvelutarpeen arvioinnin vaihetta ei ehditä toteuttamaan riittävän hyvin ja asiakkaiden yksilöllisten lähtökohtien mukaisena dialogisena prosessina, tuottaa se taas koko ajan lisääntyvässä määrin lastensuojelun asiakkuuksia sellaisillekin asiakkaille, jotka eivät välttämättä todellisuudessa olisi lastensuojelun tuen tai palveluiden tarpeessa.



### 3 DIALOGISUUS JA OSALLISUUS VASTAVUOROISTA SUHDETTA RAKENTAMASSA

Tutkimuksessani keskeisiä käsitteitä ovat erityisesti osallisuuden ja dialogisuuden käsitteet. Molempia käsitteitä on sosiaalityöhön liittyvässä tutkimuskirjallisuudessa käsitelty ja määritelty hyvin erilaisin tavoin ja painotuksin. Tutkimuksen keskiössä ovat asiakkaiden palvelutarpeen arvioinnin prosessiin liittyvät kokemukset. Tutkimuksessani osallisuuden ja dialogisuuden käsitteitä lähestytään sosiaalityöhön ja keskeisesti asiakastyöhön liittyvinä käsitteinä. Viime vuosina vastavuoroisen sosiaalityön käsite on noussut sosiaalityöhön liittyvän tutkimuskirjallisuuden osalta määrittämään sosiaalityöhön liittyvää asiakastyötä, ja tämän käsitteen kautta lähestyn myös tutkimukseni kannalta olennaisia käsitteitä. Myös sosiaalihuoltolain painotukset nojaavat käsitykseni mukaan voimakkaasti vastavuoroisen sosiaalityön suuntaan.

Dialogisuuden suhteen keskeisenä teoriana on tutkimuksessani toiminut Paulo Freiren ajatukset, ja niiden kautta on lähestytty suomalaista dialogisuuden tutkimusta. Erityisesti tutkimus perustuu Freiren Sorrettujen pedagogiikan sisältämiin näkemyksiin. Freiren laajamittainen ideologinen vapautumisen ja tiedostamisen pedagogiikka kiinnittyy voimakkaasti yksilön ja yhteiskunnan suhteeseen, mutta vapautumisen mahdollistumiseksi dialogin on oltava kaiken ihmisten välisen vuorovaikutuksen perusta. Tutkimuksen kannalta olennainen ulottuvuus Freiren ajattelusta on juuri tiedostamisen käsite, jonka mukaan vuorovaikutuksen avulla ihminen tulee tietoiseksi ympäröivästä todellisuudesta sekä kyvystään vaikuttaa siihen. Dialogisuus liittyy tiedostamiseen sen kautta, että todellista ymmärrystä ei voida rakentaa ilman dialogista vuorovaikutusta tilanteessa olevien ihmisten kesken. Sosiaalityön näkökulmasta dialogisuus voidaan nähdä työntekijän ja asiakkaan välisenä vuorovaikutukseen perustuvana yhteistyönä, jonka tavoitteena on ymmärtää tilanteeseen liittyvää todellisuutta yh-

dessä, ja luoda tilanteesta kokonaan uudenlaista ymmärrystä. (Hannula 2000, 105-112.)

Arnkil ja Seikkula ovat tutkineet ja kyseenalaistaneet vuorovaikutuksen merkityksiä osana hyvin institutionaalista toimintaa, ja heidän näkemyksensä ovat tutkimukseni kannalta merkittäviä. Minna-Kaisa Järvinen on tutkinut dialogisuuden ja asiakassuhteen edellytyksiä rikosseuraamusvirastossa, jossa toimintaa ohjaa myös hyvin vahva institutionaalinen viitekehys. Kirsi Juhila ja Arja Jokinen ovat tutkineet pitkään asiakassuhdetta ja valta-asetelmia sosiaalityössä, ja heidän ajatuksiaan on myös hyödynnetty tutkimuksessani. Maritta Törrönen ja Kaarina Mönkkönen taas ovat tutkimuksen kannalta merkittäviä tutkijoita, koska he ovat tutkineet erityisesti osallisuuden ja vastavuoroisen sosiaalityön merkitystä asiakastyössä, ja ovat myös pohtineet järjestelmäkeskeistä työtettä sosiaalityössä. Erving Goffmanin laajan vuorovaikutuksen tutkimiseen kohdentuvan tuotannon osalta tutkimuksen keskiöön nousee hänen kehysanalyysinsä, jonka näen järkevällä tavalla jäsentävän insitutionaalisen asiakassuhteen painoituksia. Erityisesti merkittävänä tutkimuksen kannalta on ajatukset vuorovaikutuksen sosiaalisesta kehyksestä, joka tarjoaa avaimia ihmisten väliseen vuorovaikutukseen vaikuttavien reunaehtoien ymmärtämiseen. (Peräkylä 2001, 356-357.)

### 3.1 VASTAVUOROINEN SOSIAALITYÖ

Sosiaalityön sekä asiakassuhteen osalta keskiöön on viimeisten vuosien aikana noussut vastavuoroisen suhteen tärkeys asiakkaan ja työntekijän välillä. Sen mukaan on tärkeää, että molempien osapuolten näkemykset tulevat kuulluiksi ja ymmärrys tilanteesta rakentuu yhdessä. Asiantuntijuus ei palaudu työntekijän ominaisuudeksi, vaan tärkeäksi nousee asiakkaan ja työntekijän yhdessä ti-

lanteesta muodostama ymmärrys. Vastavuoroisen suhteen kannalta olennaisia ominaisuuksia ovat dialogisuus, kumppanuus ja osallisuus. (Jokinen 2016, 143.) Tästä näkökulmasta lähestyn itsekin asiakastyötä tutkimuksessani. Vaikka palvelutarpeen arvioinnin prosessiin liittyy merkittävästi myös vastakkainasettelua työntekijän ja asiakkaan kesken, olen tutkimuksessani kiinnostunut Jokisen kuvaamasta tavasta toteuttaa sosiaalityötä. Tämä johtuu erityisesti siitä, että lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnit toteutuvat nykyisellään sosiaalihuoltolain mukaisena toimintana, ja uusi sosiaalihuoltolaki ohjaa toiminnan painotuksia kumppanuuteen ja yhdessä ymmärtämiseen perustuvaan suuntaan. Sosiaalityössä pyritään yhdessä asiakkaan kanssa parantamaan hänen aineellista, henkistä ja sosiaalista hyvinvointia sekä siihen liittyviä vuorovaikutussuhteita. Sosiaalihuoltolain keskeisin tavoite on edistää ja ylläpitää hyvinvointia ja sosiaalista turvallisuutta. (Niemelä 2016, 97.) Vastavuoroisessa sosiaalityössä on kyse toiminnasta ja vuorovaikutuksesta, jonka myötä osapuolet ovat valmiita sitoutumaan yhteiseen toimintaan sekä työskentelemään yhteisten päämäärien tavoittamiseksi. Vastavuoroisessa sosiaalityössä keskeisiä asioita ovat luottamus ja kunnioitus mukana olevien osapuolten kesken. (Törrönen 2016, 11-12). Niemelän mukaan sosiaalityön vastavuoroisuus näyttäytyy myös asiakkaan ja yhteiskunnan välisenä vastavuoroisuutena, joka ilmentää sosiaalityön ammatillisena instituutiona. (Niemelä 2016, 107.)

Sosiaalihuoltolain keskeisiä tavoitteita on asiakkaan osallisuuden, asiakaskeisyyden ja asiakkaiden tasavertaisuuden korostaminen. Laki korostaa myös asiakkaan hyvän kohtelun ja palvelun merkitystä. Vastavuoroinen asiakastyö perustuu kriittiseen ajatteluun, dialogiin, todellisuuskäsityksiä koskeviin neuvotteluihin, suhteisiin ja halukkuuteen tunnustaa useiden ajattelutapojen olemassaolo. Vastavuoroinen dialoginen kohtaaminen on tavallaan eettisten periaatteiden soveltamista käytäntöön. Hyvää kohtaamista, eettisten periaatteiden siirtymistä käytäntöön tai hyviä arvoja ei voida koskaan määrätä noudatetta-

vaksi, vaan niiden täytyy rakentua työyhteisössä jatkuvan puntaroinnin ja keskustelun avulla. (Mönkkönen, 2007, 34-36.)

Vastavuoroisen sosiaalityön keskiöön nousee väistämättä siihen liittyvä vuorovaikutus. Vuorovaikutus on sosiaalityössä väline ja menetelmä, jonka avulla voidaan luoda riittävää ymmärrystä asiakkaiden yksilöllisistä tilanteista. Toimivan vuorovaikutussuhteen avulla voidaan mahdollistaa asiakkaan osallisuus omaan elämäänsä liittyvässä keskustelussa ja päätöksenteossa. Sosiaalityössä tavoitellaan asiakkaan ja työntekijän välille vastavuoroista suhdetta. Tasavertaisen vuorovaikutussuhteen nähdään monella tapaa ylipäättään mahdollistavan sosiaalityön tekemisen. Ilman toimivaa vuorovaikutussuhdetta sosiaalityöstä tulee luonteeltaan kontrolloivaa ja välinpitämätöntä. Hyvä vuorovaikutussuhde mahdollistaa asiakkaan osallisuuden elämäänsä liittyvässä keskustelussa ja päätöksenteossa. (Niemelä 20016, 97-98.)

Palvelutarpeen arviointiin liittyvä vuorovaikutus toteutuu hyvin erilaisissa tilanteissa hyvin erilaisten ihmisten kanssa. Jokisen mukaan vastavuoroisen sosiaalityön todentuminen ei ole itsestään selvää tai helppoa. Sosiaalityön asiakkaina toimii hyvin monenlaisia ihmisiä ja he ovat mukana sosiaalityön asiakkaina hyvin erilaisista lähtökohdista. Osa saattaa olla asiakkaana pakotettuna tai vastentahtoisesti. Sen myötä vastavuoroinen vuorovaikutukseen sekä kumppanuuteen perustuva sosiaalityö ei automaattisesti realisoidu asiakastyössä, mutta sen täytyy olla selkeä ammatillinen ja toiminnallinen tavoite, jota kohti pyritään kaikessa sosiaalityössä. (Jokinen 2016, 142-143.)

### 3.2 OSALLISUUS

Osallisuutta tarkastellaan tässä tutkimuksessa pääosin asiakastyöhön kiinnittyneenä ilmiönä. Osallisuutta pohditaan suhteessa lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin prosessiin. Joiltakin osin osallisuus kiinnittyy myös laajempaan yhteiskunnalliseen näkökulmaan, ja sen merkityksellisyyttä peilataan myös toimijuuden ja subjektiuden näkökulmien kautta.

Osallisuus nähdään suhteessa palvelutarpeen arviointiin aikaan ja paikkaan si-  
dottuna prosessina, jossa ihmiset osallistuvat omaan elämäänsä liittyvään kes-  
kusteluun, päätöksentekoon sekä siitä muodostettavan ymmärryksen rakentu-  
miseen. Osallisuuden toteutumisen kautta ihminen saa myös kokemuksia osal-  
listumisesta yhteiskuntaan ja omakohtaisesta sitoutumisesta omaan elämään  
vaikuttamiseen. Osallisuuden kautta tuetaan myös ihmisten voimavaroja oman  
arjen muuttamisen suhteen. (mm. Törrönen 2016 ja Hämäläinen 1999.) Ihmi-  
nen tulee näkyväksi ainoastaan hyväksynnän ja osallistumisen kautta. Ihmisen  
täytyy saada kokemuksia hyväksytyksi tulemisesta, jotta hän voi kokea olevansa  
totta ja osana yhteiskuntaa. Hyväksyntä tekee ihmisestä näkyvän toisten silmis-  
sä ja osana yhteiskuntaa, ja mahdollistaa sen kautta myös osallisuuden ja osal-  
listumisen omaan elämään liittyvään keskusteluun ja päätöksentekoon. (Pulkki-  
nen 2002, 42-43.) Osallisuuden toteutuminen sosiaalityössä perustuu kumppa-  
nuussuhteeseen, ja sen keskeisenä pyrkimyksenä on tuottaa asiakkaan koke-  
muksellista ja paikantunutta tietoa lähtökohdakseen. Osallistaminen koskee  
tässä toiminnan muodossa molempia työskentelyn osapuolia. Asiakkaat osallis-  
tavat työntekijät omaan tietoonsa, työntekijät puolestaan pyrkivät tukemaan  
asiakkaiden elämään liittyvää pohdintaa ja ratkaisuja. (Juhila 2006, 118.)

Tässä mielessä osallisuuden toteutuminen lähestyy toiminnallisesti ja tavoit-  
teellisesti myös dialogisen toiminnan määritelmiä. Freiren mukaan nämä ovat-

kin kiinteästi sidoksissa toisiinsa. Osallisuuden toteutuminen vaatii sosiaalityössä tasavertaista yhteistyötä, joka voidaan saavuttaa ainoastaan kommunikaatiolla. Dialogin on perustavanlaisena kommunikaationa oltava kaiken yhteistyön perusta. Dialogisen toiminnan teoriassa ei ole sijaa alistamiselle, vaan ainoastaan osallisuudelle. Dialogi ei pakota omaksumaan, ei manipuloi eikä sopeuta. (Freire 2005, 187.) Osallisuudella tarkoitetaan sitä, että ihmiset eivät ole elämässä tai arjessa vain passiivisia vastaanottajia, vaan he kykenevät toimimaan sekä tekemään valintoja elämäänsä liittyen. Osallisuuden tunteen kautta ihmiset voivat kokea olevansa merkityksellisiä suhteessa toisiin ihmisiin ja yhteiskuntaan. (Törrönen 2016, 12-13.)

Sosiaalityössä vuorovaikutus ja osallisuuden toteutuminen ovat merkityksellisiä myös siksi, että sosiaalityön puitteissa luodaan ihmisille sosiaalista identiteettiä, joka vaikuttaa ihmisten omiin käsityksiin itsestään suhteessa yhteiskuntaan sekä siellä toimimiseen. Toisaalta se saattaa vaikuttaa myös siihen, miten häneen suhtaudutaan yhteiskunnan taholta. Juhilan mukaan yhteiskunnassa ja kulttuurissa tapahtuvalle toiminnalle on hyvin tyypillistä, että sitä väistämättä määrittää kategorisointi. Ihmisten kohdatessa ja toimiessa yhdessä herää eloon kategorioita, joiden lävitse ihmiset tulkitsevat toisiaan. Eri kategorioihin sisältyvien ihmisiä määrittävien tietojen perusteella oletamme siis tietävämmme, millaisen ihmisen kohtaamme ja mitä meidän tulee häneltä odottaa. (Juhila 2006, 205–206.) Sosiaalityössä on hyvin tärkeää keskittyä osallisuuden toteutumiseen kaikessa toiminnassa ja vuorovaikutuksessa. Vastavuoroisen asiakassuhteen ja osallisuuden toteutumisen kautta vältetään siltä, että erilaiset kategoriat ja valmiit totuudet eivät määritä liikaa asiakkaiden todellisuuksia. Osallisuuden kokemukset erilaisissa vuorovaikutustilanteissa ovat ihmisille merkityksellisiä. Ne vaikuttavat merkittäväällä tavalla ihmisen kokemukseen omasta hyvinvoinnistaan, ja luovat toisaalta ihmisen ymmärrystä ihmiselle omasta arvostaan suhteessa yhteiskuntaan ja toisiin ihmisiin. (Törrönen 2016, 48-49.)

Osallisuuden kokemukset kiinnittyvät myös asiakkaiden subjektiuden rakentamiseen. Osallisuuden kokemukset palvelutarpeen arvioinnin prosessissa tai ylipäätään viranomaisten kanssa toimiessa voivat tukea asiakkaiden mahdollisuuksia olla aktiivisena toimijana elämän suhteen myös laajemmin. Osallisuuden pyrkivän sosiaalityön päämääränä on siis tukea ihmistä hänen pyrkimyksissään löytää omat mahdollisuutensa ja voimavaransa. Subjektiuden vahvistuminen näkyy yksilön arjessa itsenäisyyden, moraalisen ihmiskäsityksen, vastuun ottamisen, itsetoteutuksen ja tietoisien itsensä kehittämisen lisääntymisenä sekä kasvavana pyrkimyksenä vaikuttaa omaan elämänsä kulkuaan. Samalla se tukee myös kokemusta täysivaltaisesta yhteiskunnan jäsenyydestä, osallistumisesta ja osallisuudesta, sekä parantaa valmiuksia toimia yhdessä toisten ihmisten kanssa. (Hämäläinen 1999, 60–63.) Osallisuus palvelutarpeen arvioinnin prosessin osalta vahvistaa ihmisten käsitystä siitä, että hän kykenee tekemään valintoja omaan elämäänsä liittyen ilman rajoituksia. Kun ihmiselle annetaan mahdollisuus ottaa valtaa ja vastuuta omaan elämäänsä liittyvässä keskustelussa ja päätöksenteossa sosiaalityön toimesta, voi se kantaa myös omaan elämään liittyvän vastuunkannon ja toiminnan osalta. Osallistava sosiaalityö ja kumppanuuteen perustuva työskentely pyrkivät vahvistamaan ihmisen persoonaa ja identiteettiä, jotta hänestä tulisi sisältäpäin ohjautuva subjekti, joka kykenee tekemään elämäänsä liittyviä merkittäviä valintoja aidosti omista tarpeistaan käsin. (DalMaso & Kuosmanen 2008, 35–37.)

### 3.3 DIALOGISUUS

Dialogisuutta on sosiaalityöhön liittyvässä tutkimuskirjallisuudessa tulkittu ja lähestytty monesta näkökulmasta. Järvisen mukaan dialogikäsitteen käyttö on tutkimuskirjallisuudessa yleistynyt 1990-luvulta alkaen. Dialogi on käsitteenä saanut monenlaisia korostuksia, ja sitä on käytetty hyvin eri tavoin. (Järvinen 2015, 51–52.) Tässä tutkimuksessa dialogisuutta lähestytään asiakastyöhön

kohdentuvana vuorovaikutuksellisen ja ymmärtämisen käsitteenä, ja tavoitteena on ymmärtää dialogisuutta osana lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Vuorovaikutus on laaja-alainen käsite, joka pitää sisällään yksilöiden, yhteisöjen, organisaatioiden ja kulttuurien välistä vuorovaikuttamista. Vuorovaikutus voi pitää sisällään valtaa ja vallankäyttöä, yhteistyötä, tai sosiaalisesti jaettuja yhteisiä sopimuksia ja sääntörakennelmia. (Mönkkönen, 2007, 16.) Goffmannin mukaan vuorovaikutus on kaikkea sitä toimintaa, joka tapahtuu sellaisten tilanteiden aikana, joissa yksilöt ovat läsnä suhteessa toisiinsa. Näissä tilanteissa yksilöt yrittävät vastavuoroisesti vaikuttaa niihin käsityksiin, jotka tilanteessa olevat yksilöt tilanteesta sekä toisistaan muodostavat. (Goffman 1990, 13-14.) Käyttämällä dialogisuuden käsitettä puhuttaessa vuorovaikutuksesta halutaan korostaa vuorovaikutuksen vastavuoroisuuden ja molempipuolisen ymmärryksen merkitystä ja vaatimusta. (Mönkkönen 2007, 16.)

Dialogisuuden tärkeänä ulottuvuutena on pyrkimys tasavertaiseen vuorovaikutukseen, johon ei saa liikaa vaikuttaa tilanteeseen tai käsiteltävään aiheeseen liittyvät ennakkokäsitykset. Dialogisuus on ihmiskäsitykseen tai maailmankuvaan vertautuva tapa suhtautua toiseen ihmiseen tasavertaisesti, kunnioittavasti ja avoimesti. (Mönkkönen 2007, 86-87.) Dialogi on keskustelua, jossa on ydin ja jossa ei valita puolia. Se on vuorovaikutusta, jossa tavoitellaan yhdessä sellaista ymmärrystä, jota ei ole vielä olemassa. Dialogi on tapa hyödyntää osallistujien älykkyyttä yhteisen ymmärryksen muodostamiseksi. (Isaacs 2001, 39-40.) Dialogisessa toiminnassa ihmiset suuntautuvat yhdessä todellisuuteen ja ovat aktiivisia subjekteja, joiden tehtävänä ei ole pelkästään todellisuuden paljastaminen vaan myös tietoisuuden uudistaminen. Saavuttaessaan tietoisuuden todellisuudesta yhteisen reflektion ja toiminnan kautta, he ymmärtävät luovansa todellisuutta jatkuvasti uudelleen. (Freire 2005, 71-73.) Asiakastyössä dialogisuuden tavoittelu vaatii aina työntekijän ja asiakkaan suhteen uudelleen ymmärtämistä tasavertaisena ja kahden subjektin välisenä toimintana, jonka on tarkoitus tuottaa riittävä yhteinen ymmärrys asiakkaan tilanteesta. Järvisen



mukaan dialogissa pyritään löytämään yhdessä uutta ymmärrystä käsillä olevasta tilanteesta tai ilmiöstä. Asiakkaalla tai työntekijällä ei ole hallussaan lopullista totuutta tilanteen suhteen, vaan sen osalta ymmärrys rakentuu vuorovaikutuksessa, johon voidaan tuoda mukaan myös hyvin erilaisia ja ristiriitaisia näkemyksiä tilanteesta. (Järvinen 2015, 55-56.) Dialogisuus on vuorovaikutuksen vastavuoroisuuteen nojaava tapa pyrkiä ymmärtämään asioita tai asiakkaan tilannetta yhdessä asiakkaan kanssa. Dialogisuus vaatii työntekijältä osaamista tukea vuorovaikutusta vastavuoroiseen suuntaan, ja asiakassuhde nähdään molempien osapuolten ehdoilla määrittävänä molemminpuolisen ymmärryksen rakentamisena. (Mönkkönen 2007, 87-88.)

Dialogisen toiminnan osalta voidaan nähdä yhtymäkohtia myös osallisuuden teorian suhteen. Dialogisessa toiminnassa ei pyrkimyksenä ole toisen tietoisuuden ohittaminen tai sen muuttaminen. Tavoitteena on hyväksyä ja ymmärtää mukana olevien tahojen ajatuksia, ja pyrkiä niiden kautta luomaan kokonaan uudenlaista ymmärrystä. Arnkil ja Seikkula toteavat, että dialogisen toiminnan tavoitteena ei ole saada toista muuttumaan, vaan tarkoituksena on löytää yhdessä tavat muuttua. Dialogisen toiminnan tavoitteena ei ole vakuuttaa toista ihmistä omista näkemyksistä tai itsellä hallussa olevasta ymmärryksestä. Tavoitteena on muuttua ja ymmärtää yhdessä. Yhteisen ymmärryksen tavoittelemisen luo dialogista tilaa, ja jo kuulluksi tuleminen on merkityksellinen dialoginen suhde. (Arnkil & Seikkula 2014, 30-33.) Sosiaalityö on aina pyrkimistä jonkinlaista muutosta kohti. Kun työntekijä ja asiakas aidosti työskentelevät ja pyrkivät kohti muutosta, näyttäytyy yhteistyössä dialogisuutta, vastavuoroisuutta, epävirallisuutta ja luottamusta. Yhteistyöhön liittyy myös työntekijän ja asiakkaan yhdessä määrittelemä käsitys työskentelyn luonteesta sekä siihen liittyvistä päämääristä (Järvinen 2015, 137-138).

Asiakastyön kannalta olennaista on myös se, että dialoginen toiminta ja vuorovaikutus luovat pohjaa ja rakennetta asiakassuhteen luottamukselle ja jatku-

vuudelle. Asiakas ja työntekijät kykenevät sitoutumaan ja asettumaan suhteeseen paremmin, jos molempien osapuolten ajatuksia ja näkemyksiä kyetään kunnioittamaan. Isaacsin mukaan dialogin tavoitteena on saavuttaa tilanteesta tai asiasta uusi ymmärrys, joka muodostaa eräänlaisen perustan myöhemmälle ajattelulle ja toiminnalle. Dialogin avulla on tarkoituksena löytää yhteisten käsitysten perusta, joka voi mahdollistaa osapuolten arvostamien toimenpiteiden tai arvojen yhteensovittamista. (Isaacs 2001, 40-41.) Dialogisen toiminnan mahdollistuminen vaatii uskon ja luottamuksen asiakkaan ajatteluun sekä kykyihin suhteessa omaan elämään liittyvään keskusteluun ja päätöksentekoon. Dialogisen ja tietoisien toiminnan saavuttamiseksi on luotettava asiakkaisiin ja heidän kykyynsä ajatella. Ilman luottamusta on kenenkään mahdotonta toteuttaa dialogia, reflektiota tai kommunikaatiota. (Freire 2005, 69–70.)

Kuunteleminen on dialogisen toiminnan kannalta välttämätöntä. Voimme yrittää ymmärtää toista aina paremmin, mutta toinen ihminen on aina enemmän, kuin hänestä voidaan koskaan käsittää. (Arnkil & Seikkula, 2014, 30-31.) Dialogisuuteen liittyy aina vuorovaikutuksen moniäänisyys, jonka hyväksyminen on ehdoton edellytys dialogisen toiminnan toteutumiselle. Järvinen on tulkinnut Bahtinia (1991) niin, että dialogisuus voi toteutua ainoastaan moniäänisyyden kautta. Dialogissa on aina läsnä useita ääniä, ja ne synnyttävät moniäänisyyttä erilaisten tietoisuuksien ja totuuksien kohdatessa dialogisessa suhteessa. (Järvinen 2015, 52.) Vaikka lapsiperheiden palvelutarpeen arviointiin saattaa liittyä vastakkainasettelua asiakkaiden ja työntekijöiden välille, ja vaikka asiakkaat saattavat olla välillä mukana toiminnassa vastentahtoisesti, eivät nämä seikat ole esteitä dialogiselle toiminnalle tai vuorovaikutukselle. Dialogissa ei ole tavoitteena työntekijän ja asiakkaan täydellinen yhteisymmärrys, vaan tärkeänä osana dialogin rakentumista on myös näkemysten ristiriitaisuuksien salliminen. Ristiriitaisten ja etäällä toisistaan olevien näkemysten kautta voidaan pystyä rakentamaan täysin uutta ymmärrystä, kun dialogin osapuolet uskaltavat avoimin

mielin astua uudelle ymmärtämisen ja vuorovaikutuksen alueelle. (Järvinen 2015, 56-57.)

Yhdessä ymmärtämisen prosessi rakentuu dialogisessa suhteessa siten, että työntekijä ja asiakas antavat molemmat oman asiantuntijapanoksensa siihen. Dialogi edellyttää molemmilta oman totuus- ja todellisuuskäsityksen avaamista niin, että niistä voi neuvotella. Siinä on pystyttävä kohtaamaan erimielisyydet ilman vastakkainasettelua ja oltava valmis tutkimaan myös näkökantoja, joita ei itse kannata. Olennaista onkin suostua tarkastelemaan omia ja toisten näkökantoja sekä etsiä uusia merkityksiä. (DalMaso & Kuosmanen 2008, 42.) Ilman luottamusta ei useinkaan ole mahdollista luoda dialogista suhdetta ihmisten välille. Ilman luottamusta ristiriitaiset tai toisistaan eriävät näkemykset saattavat näyttäytyä vuorovaikutuksessa uhkaavina, eikä tällaisessa ilmapiirissä ole edellytyksiä yhteisen ymmärryksen rakentamiselle. (Mönkkönen 2007, 89-90.)

Palvelutarpeen arvioinnin prosessin kannalta on tärkeää ymmärtää, että prosessin luonne vaikuttaa dialogisuuden toteutumisen edellytyksiin ja mahdollisuuksiin. Sen myötä palvelutarpeen arviointia pohtiessa ja sitä kehitettäessä on kiinnitettävä huomiota niihin rakenteisiin ja toimintamalleihin, joiden puitteissa vuorovaikutus kulloinkin toteutuu. Dialogi tarvitsee toteutuakseen riittävän joustavia vuorovaikutusrakenteita. Ihmisten asemat ja suhteet toisiinsa vaikuttavat aina vuorovaikutukseen, ja näitä rakenteita on kyettävä tekemään joustaviksi dialogin mahdollistumiseksi. Dialogi tarvitsee aina riittävästi aikaa ja tilaa toteutuakseen. (Isaacs 2001, 49-50.) Palvelutarpeen arvioinnin kannalta on myös olennaista se, että asiakas ja työntekijä määrittävät yhdessä sen, millaisen tilanteen suhteen ollaan toimimassa, ja millaisia päämääriä prosessin kautta tavoitellaan. Mönkkönen korostaa, että asiakastyössä on kyettävä luomaan yhdessä asiakkaan kanssa ymmärrys niistä tavoitteista ja päämääristä, joita kohti ollaan työskentelemässä. Kun osapuolet tietävät sitoutuneensa yhdessä tavoittelemaan yhdessä sovittuja päämääriä, kasvattaa tämä luottamusta osapuolten

välille. Luottamus osapuolten välillä taas vähentää kontrollin tarpeellisuutta asiakassuhteessa. (Mönkkönen 2007, 120-121.) Asiakkaan todellisten tavoitteiden esiin nostaminen, ymmärtäminen, ja niiden kautta työskenteleminen on kaiken dialogisen ja vastavuoroisen toiminnan keskeinen tehtävä. Tavoitteiden täytyy muodostua perustuen asiakkaan omaan käsitykseen tilanteestaan ja tarpeistaan. Tavoitteiden tulee olla niin merkityksellisiä, että asiakas on niihin valmis ja halukas sitoutumaan. Tavoitteet eivät voi olla ainoastaan asiantuntijan käsityksen mukaisia, vaan ne on muovattava asiakkaan ja työntekijän välisessä dialogisessa yhteistyössä. (Särkelä 2001, 87.)

### 3.4 INSTITUTIONAALINEN SUHDE JA VUOROVAIKUTUKSELLINEN KEHYS

Palvelutarpeen arviointi on prosessina ja toimintana viranomaistoimintaa. Prosessi käynnistyy perheestä tai lapsesta tehdyn ilmoituksen tai yhteydenoton perusteella, ja yhteydenoton on lähes aina tehnyt joku ulkopuolinen taho. Perheiden mahdollisuudet vaikuttaa prosessin käynnistymiseen vaihtelevat, mutta usein ilmoitus tai yhteydenotto tehdään, oli perhe asiasta mitä mieltä tahansa. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnin keskeinen tehtävä on lainsäädännön perusteella sosiaalipalveluiden tarpeenmukaisuuden arviointi sekä lastensuojelutarpeen arviointi. Tämän myötä prosessista muodostuu toimintaa, jonka puitteissa viranomainen arvioi ja selvittää perheen tilannetta. Tämä asetelma vaikuttaa väistämättä myös prosessin aikana toteutuvaan vuorovaikutukseen.

Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on aina institutionaalinen suhde. Työntekijä näyttäytyy suhteessa instituution edustajana ja asiakas sen asiakkaana. Suhteessa korostuu tietyn instituution asiakkuus, jonka myötä asiakkailla on samat oikeudet ja velvollisuudet kuin muilla instituution asiakkailla. Kun instituutioilla on yhteiskunnan ja lainsäädännön määrittämät tehtävänsä, on asiakas

asetettava kyseisen instituution asiakkuuteen sopivaan rooliin. (Jokinen 2016, 146-147.) Asiakastyö ei ole irrallaan siitä kontekstista tai instituutiosta, jonka puitteissa se toteutuu. Organisaatio muovaa vuorovaikutusta sen määrittämän institutionaalisen kontekstin välityksellä. Institutionaalinen konteksti vaikuttaa aina asiakastyöhön ja sen puitteissa toteutuvaan vuorovaikutukseen. (Järvinen 2015, 25.) Instituutioissa määritellyt asiakkuuden ehdot ja niiden keskinäinen työnjako kertovat siitä, millaisia tilanteita ja asioita kussakin instituutiossa hoidetaan ja käsitellään. Tämä vaikuttaa väistämättä siihen, millaista vuorovaikutusta instituution puitteissa voidaan toteuttaa. (Juhila 2006, 206.)

Instituution perustehtävä tai vuorovaikutuksen institutionaalinen konteksti vaikuttavat vuorovaikutukseen. Näiden tekijöiden vaikutusta ei voi kiistää, mutta ne eivät silti voi olla kohtalonomaisia tai vääjäämättömiä vaikuttajia. Organisaation tai työyhteisön toimintakulttuurin kautta on mahdollista vaikuttaa siihen, miten voimakkaasti em. asiat vuorovaikutukseen tai toimintaan vaikuttavat. Kun dialogisuudesta, osallisuudesta tai työskentelyn vastavuoroisuudesta tulee yhteisön toiminnan kivijalka, ja toimintaa kyetään jatkuvasti refleктоimaan sen kautta, on mahdollista vähentää institutionaalisten tekijöiden vaikutusta vuorovaikutukseen. Työyhteisön arvojen ja siellä toteutuvan toiminnan sisäisen merkityksen ymmärtämisen kautta luodaan toimintakulttuuria, jonka kautta yhteisön rationaliteetti ja ideologia voivat rakentua niin, että organisaation institutionaalinen tehtävä ei olekaan keskeisin toimintaa ohjaava tekijä. Instituutiot tarvitsevat perusteluja ja selityksiä, joilla niiden toiminta selitetään ja oikeutetaan. Sipilän mukaan Instituutioille muodostuu ajan myötä sekä niiden toimintaa ohjaavat ajatusmuoto eli rationaliteetti sekä että niiden toiminnan oikeuttava ajatusmuoto eli ideologia. (Sipilä, 1996, 142-143.) Näiden rakentumiseen on jatkuvan reflektionin kautta kyettävä kiinnittämään työyhteisöissä huomiota. Ne rakentuvat ajassa ja paikassa jatkuvasti uudelleen.

Asiakas-työntekijäsuhteen rakentumiseen vaikuttavat monet asiat, kuten organisaation tehtävät, toimintamallit, tulkintakehykset, paikalliset kulttuurit, vuorovaikutus, työntekijöiden koulutus, asiakkaan ja työntekijän asemat ja heidän keskinäinen paikantuminen suhteeseen, asiakkaiden ja työntekijöiden ihmiskäsitykset, elämänhistoria, elämäkokemukset ja senhetkinen työ- ja elämäntilanne. (Järvinen 2015, 23-24.) Sosiaalityön tehtävänä on välittää ihmisille tietoa heidän oikeuksistaan sekä yhteiskunnan tarjoamista resursseista. Sosiaalityön tehtävänä on tarjota toimintamahdollisuuksia ja tukea ihmisten tarpeiden mukaisesti, sekä mahdollistaa yhteiskunnallisen osallisuuden toteutuminen. Sosiaalityöllä on kuitenkin yhteiskunnassa kaksoisrooli. Yhteiskunta odottaa sosiaalityön kontrolloivan ja integroivan ihmisiä yhteiskunnallisen eheyden takia. (Niemelä 2016, 107.) Nämä asetelmat vaikuttavat siihen vuorovaikutukseen, jota sosiaalityössä tai siihen liittyvässä asiakastyössä toteutuu. Työntekijällä ja asiakkaalla on vuorovaikutuksessa omat roolinsa, jotka voivat vaikuttaa dialogisuuden tai osallisuuden toteutumiseen. Asiakkaan ja työntekijän välinen suhde ja vuorovaikutus toteutuvat aina erilaisten sääntöjen sekä rakenteiden luomassa viitekehyksessä, ja tämä viitekehys vaikuttaa aina suhteeseen ja vuorovaikutukseen. (Peräkylä 1996, 94) Jokisen mukaan asiakkaan ja työntekijän suhteeseen liittyy aina institutionaalinen ulottuvuus, ja suhde pitää sisällään vallankäyttöä. Asiakkaan oikeuksiin kuuluvat tilanteissa esim. etuuksien ja palveluiden saaminen, kun taas velvollisuuksina nähdään rehellisyys ja annettujen ohjeiden mukaan toimiminen. (Jokinen 2016, 140.) Erilaiset työntekijöiden toimintaa ohjaavat institutionaaliset säännöt ja toimintaohjeet voidaan myös nähdä rakenteina, jotka turvaavat asiakkaiden oikeudenmukaista ja tasavertaista kohtelua sosiaalityössä. (Sipilä 1996, 214.)

Institutionaaliset säännöt tai toimintaohjeet voivat ohjata pahimmillaan vuorovaikutusta organisaatioiden puitteissa asiantuntijakeskeiseen suuntaan. Ne voivat ohjata toimintaa ja vuorovaikutusta nojaamaan liiaksi jo olemassa olevaan viralliseen viranomaistietoon, ja se voi myös kaventaa asiakkaan mahdollisuuksia.

sia osallistua omaan elämäänsä liittyvään keskusteluun sekä ymmärryksen luomiseen. Asiantuntijakeskeisyys voi asiakastyössä tulla esiin liian nopeina johtopäätöksinä ja yleistyksinä, ja ymmärrys asiakkaan tilanteesta saattaa perustua liikaa jo ennakolta olemassa olevaan tietoon. Asiantuntijakeskeinen tapa lähestyä vie mahdollisuuksia asiakkaan ainutkertaisen ja yksilöllisen tilanteen ja todellisuuden ymmärtämiseltä, eivätkä asiakkaan omat näkemykset ja ajatukset mahdu mukaan määrittelemään käsitystä hänen tilanteestaan. (Mönkkönen 2007, 60-61.) Organisaation puitteissa toteutuva ihmisen kohtaaminen ja ymmärtäminen eivät ole vain ihmisten välistä vuorovaikutusta, vaan sitä määrittää myös hallinnollinen järjestelmä. Hallinnollinen järjestelmä asettaa kuitenkin vuorovaikutukselle vain reunaehdot, mutta ei määritä täysin suhdetta asiakkaaseen. (Sipilä 1996, 206-207.) Kaikkea viranomaistoimintaa määrittelee ainakin osittain jonkinlainen toiminnallinen tai vuorovaikutuksellinen kehys, joka vaikuttaa sekä toimintaan että vuorovaikutukseen. Tämä kehys on alati muuttuva ja jatkuvasti uudelleen vuorovaikutuksen kautta rakentuva. *Kehys* on Goffmanin mukaan yhteinen ymmärrys vuorovaikutuksen tilasta ja luonteesta, jonka mukaan toimimme ottaen huomioon ympäristöstä sen kehysten kannalta olennaiset seikat. Kehyksestä toiseen siirtyminen voi tapahtua nopeasti vuorovaikutustilanteen kehittyessä. Kehykset voivat olla myös limittäisiä tai päällekkäisiä. (Peräkylä 2001, 356-357.) Goffmanin mukaan ihmiset tukevat usein vuorovaikutuksessa omalla puheellaan ja sanavalinnoillaan tämän vuorovaikutuksellisen kehysten toteutumista. Ihmiset pyrkivät vuorovaikutuksessa välttämään kielen tai toimintaan liittyviä valintoja, jotka olisivat ristiriidassa vuorovaikutuksellisen kehysten kanssa. Ihmiset pyrkivät jatkuvasti asemoimaan itsensä vuorovaikutuksessa niin, että analyysi kehyksestä pysyisi vuorovaikutuksessa totuudenmukaisena. (Goffman 2012, 242-243.) Viranomaistoiminnassa neuvotellaan jatkuvasti vuorovaikutuksen luonteesta sekä siihen liittyvistä ehdoista. Vaikka lainsäädäntö, organisaatio tai institutionaaliset tekijät luovat vuorovaikutukselle ja toiminnalle reunaehdot tai kehyksiä, määrittyy vuorovaikutus kuitenkin aina uudelleen jokaisessa tilanteessa. Jokaisessa asiakastilanteessa määritellään uudelleen yhteisymmärrystä vuorovaikutuksen ja sen luonteen osalta.

Tämän näennäisen vuorovaikutuksellisen yhteisymmärryksen perusteella määrittyvät ne asiat, jotka näyttäytyvät tässä vuorovaikutustilanteessa riittävän tai sopivan merkityksellisinä. (Goffman 1990, 23-25.)

Sosiaalityössä työntekijän ja asiakkaan suhteeseen liittyy aina myös vallankäyttöä. Työntekijällä on asemansa ja edustamansa instituution kautta käytössään enemmän valtaa suhteessa asiakkaaseen. Valta todentuu vuorovaikutuksellisesti määrittelyvaltana, lainsäädäntöön perustuvana valtana tehdä interventioita ihmisten elämään tai vaikuttaa heidän saamiinsa palveluihin. (esim. Jokinen 2016, ja Juhila 2006.) Alhanen tulkitsee Foucaultia niin, että yhteiskunnallinen hallinta tai vallankäyttö perustuu paikallisille valtasuhteille. Sen myötä yhteiskunnallinen valta kiinnittyy vuorovaikutukseen ja käytäntöihin paikallisesti, ja sen myötä käytäntöjä tutkimalla voidaan saada ymmärrystä myös yhteiskunnallisen vallan muodoista ja toteutumisesta. (Alhanen 2007, 118-119.) Voidaan siis ajatella, että tutkimalla palvelutarpeen arviointiin liittyvää vuorovaikutusta ja käytäntöjä voidaan saada ymmärrystä toimintaan liittyvästä vallankäytöstä ja myös mahdollisesti laajemmin siihen kiinnittyvästä yhteiskunnallisesta vallasta tai hallinnasta.

Työntekijän ja asiakkaan välisessä vuorovaikutuksessa asiakkaalla on eräänlainen kerrontavelvoite. Työntekijällä on institutionaalisen asemansa johdosta velvollisuus esittää joitakin kysymyksiä, ja asiakkaalla on velvollisuus vastata näihin kysymyksiin. (Järvinen 2015, 29.) Työntekijällä on enemmän valtaa määritellä vuorovaikutustilanteita tai niiden sisältöjä, mutta tilanteet muovautuvat aina kuitenkin tilannekohtaisesti. Asiakkaat voivat vältellä tai rikkoa työntekijän asettamia toiminnan rajoitteita tai mukautua niihin. (Peräkylä 1996, 91–92.) Peräkylän näkemykset voivat näyttäytyä palvelutarpeen arvioinnin kannalta merkityksellisinä, koska ilmoitusten tiedon perusteella käsiteltäväksi päätyy väistämättä joitakin aiheita, joita olisi institutionaalisen tehtävän kannalta välttämätöntä käsitellä. Organisaation institutionaalinen tehtävä ohjaa työntekijän ja



asiakkaan suhteessa joitakin esiinnostettavia aiheita sekä vuorovaikutukseen liittyviä tekoja. Työntekijällä on institutionaalisen asemansa myötä enemmän valtaa vaikuttaa niihin valintoihin, joita vuorovaikutuksen suhteen tehdään sekä niihin aiheisiin, joita kohtaamisten aikana käsitellään. (Järvinen 2015, 29-30.) Alhasen mukaan Foucault on määrittänyt vallan toiminnaksi eikä omaisuudeksi. Valtaa on kaikissa ihmisten välisissä kohtaamisissa, ja valtasuhteet uusiutuvat ja muuttuvat jatkuvasti. Valta ei ole Foucaultin mukaan tukahduttavaa vaan tuotavaa, ja vallankäytön avulla voidaan myös tukea ihmisten vastuullisuuden, voimavarojen ja subjektiuden kehittymistä. (Alhanen 2007, 120-121.) Institutionaalinen suhde on kuitenkin myös moninainen. Asetelmat työntekijän ja asiakkaan välillä vaihtelevat myös institutionaalisessa vuorovaikutuksessa, ja ne rakentuvat aina yksilöllisesti jokaisessa tilanteessa. Vaikka työntekijän ja asiakkaan suhde olisi institutionaalinen voivat osapuolet asettua suhteeseen ja vuorovaikutukseen monin eri tavoin. (Järvinen 2015, 32-33.)

#### 4 TUTKIMUKSEN TOTEUTUS

Tutkimuksen tavoitteena on nostaa keskiöön asiakkaiden kokemuksellinen tieto sosiaalihuoltolain mukaisesta palvelutarpeen arvioinnista, ja pyrkiä toisaalta myös peilaamaan saatua tietoa uuden sosiaalihuoltolain sisältöihin sekä painotuksiin. Tutkimustehtävänä on analysoida millaisia sisältöjä ja merkityksiä käsitteet dialogisuus ja osallisuus saavat asiakkaiden kokemuksissa palvelutarpeen arvioinnin prosessista. Sosiaalihuoltolaki korostaa tasavertaista, luottamuksellista sekä dialogista vuorovaikutusta ohjaamassa palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Vuorovaikutuksen on sosiaalihuoltolain mukaan tarkoitus tukea toiminnan asiakaskeskeisyyttä ja osallisuutta. Asiakaskeskeisyys on lain esitöiden mukaan (HE 164/2014) koko sosiaalihuoltolakia ohjaava tavoitteellinen ja toiminnallinen käsite, joka kulkee koko lakiesityksen taustalla. Vuorovaikutuksen avulla on tarkoitus varmistaa se, että asiakas todella pääsee vaikuttamaan omaan elämään liittyvään selvittämiseen ja palveluiden suunnitteluun. Dialogisen vuorovaikutuksen on tarkoitus mahdollistaa se, että ymmärrys asiakkaan tilanteesta ja tuen tarpeesta rakentuisi yhdessä työntekijän ja asiakkaan kesken.

Tavoitteenani on myös ollut tutkia sitä, millaisia merkityksiä asiakkaat antavat sille, että lasten ja lapsiperheiden tilanteisiin liittyvä arviointityö on siirtynyt pois lastensuojelun toiminnan piiristä osaksi sosiaalihuollon toimintaa. Oma ennakkokäsitykseni käytännön työn kautta oli sen suuntainen, että näillä asioilla saattaisi olla merkitystä asiakkaille. Tavoitteenani on myös ollut tutkia, millaisia merkityksiä palvelutarpeen arvioinnin kannalta on sillä, että tilanteisiin liittyvän selvitystyön myötä ei enää ala lastensuojelun asiakkuus, vaan se toteutuu sosiaalihuollon asiakkuudessa.

Tutkimustehtävän tueksi määrittelin tutkimusta varten kaksi tutkimuskysymystä.

1. Millaisia sisältöjä osallisuus saa asiakkaiden kokemuksen perusteella palvelutarpeen arvioinnin prosessissa?
2. Millaisia merkityksiä asiakkaat antavat dialogisuudelle palvelutarpeen arvioinnin prosessissa?

#### 4.1 LAADULLINEN HAASTATTELU AINEISTO JA TEEMAHAASTATTELU AINEISTON KERUUN METODINA

Tutkimukseni on toteutettu laadullisen tutkimuksen menetelmin. Laadullisen tutkimuksen menetelmät soveltuvat tilanteisiin joissa ollaan kiinnostuneita tapahtumien yksityiskohtaisista rakenteista sekä tietyissä tapahtumissa mukana olleiden yksittäisten toimijoiden merkitysrakenteista. Laadullisen tutkimuksen toteuttaminen on luonteeltaan kokonaisvaltaista tiedonhankintaa. Tutkimuksessa on olennaista ottaa huomioon, että todellisuus on moninainen. (Metsämuuronen 2006, 88.) Laadullisessa tutkimuksessa tiedon tuottaja on ihminen, ja keskiöön nousee ihmisten toiminnalle ja ilmiöille antamat merkitykset. Tutkimuksessa suositaan sellaisia metodeja, joissa tutkimukseen osallistuvien näkökulmat ja ääni tulevat esille. Laadullisen tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää tutkimuskohdetta ja tutkimalla mahdollisimman tarkasti yksittäistapausta, nostaa esiin se mikä kyseisessä ilmiössä on merkittävää. (Hirsjärvi, Remes & Sajavaara, 2004, 155–156.)

Vaikka minulla on ollut tutkittavasta aiheesta ja siihen liittyvistä ilmiöistä melko hyvä käsitys ennakkoon, ei tutkimusta tai aineiston keruuta ole mietitty teorian kautta. Tutkimuksen kohteina olevat teemat ovat nousseet käytäntöjen ja palvelutarpeen arvioinnin prosessin kehittämisen kautta, ja tutkimuksen tavoitteena on löytää käsitteille asiakkaiden määrittelemät sisällöt ja ymmärrys. Tä-

män kautta olen päätenyt analysoimaan aineistoa aineistolähtöisen sisällönanalyysin keinoin. Kaikissa tilanteissa tutkijalla on jonkinlainen esiymmärrys tutkitavasta aiheesta, mutta tutkijan on tärkeää pitää huoli siitä, etteivät nämä ennakkokäsitykset lähde ohjaamaan liiallisesti tutkimuksen toteuttamista ja varsinkin aineiston analysointia. Ei siis ole olemassa täysin tutkijan ennakkokäsityksistä irrallaan olevia havaintoja, sillä esimerkiksi käytetyt käsitteet ja menetelmät ovat tutkijan asettamia ja vaikuttavat tuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 98.)

Olen kerännyt tutkimukseeni aineiston haastattelemalla tutkimuksen kohteena olevan kaupungin perhesosiaalityön selvitysyksikön asiakkaina vuonna 2017 olleiden perheiden vanhempia. Vanhemmat ovat olleet mukana lapsensa ja perheensä tilanteeseen kohdistuneessa sosiaalihuoltolain mukaisessa palvelutarpeen arvioinnissa. Kaikkien perheiden tilanteissa toteutettiin kolmen kuukauden mittainen palvelutarpeen arviointi, jonka aikana perhettä tavattiin sosiaalityöntekijän toimesta ainakin kerran. Kaikkien tutkimukseen osallistuneiden perheiden osalta palvelutarpeen arviointi oli käynnistynyt viranomaisen tekemän lastensuojeluilmoituksen perusteella. Ilmoituksia tehneitä viranomaistahoja olivat mm. neuvola, koulu, terveydenhuollon ammattilaiset ja poliisi. Ilmoitusperusteina olivat mm. epäily vanhemman päihteidenkäytöstä, lapsen koulunkäymättömyys, vanhemman jaksamiseen liittyvät pulmat, lapsen ja vanhemman väliset ristiriidat sekä epäily lapseen kohdistuneesta väkivallasta. Tutkimuksessa mukana olleiden perheiden palvelutarpeen arvioinnin prosessit koskettivat hyvin eri-ikäisiä lapsia aivan pienestä vauvasta yläkouluikäisiin lapsiin. Tein aineiston keräämiseksi seitsemän löyhästi strukturoitua teemahaastattelua. Haastattelun teemarungon keskeiset teemat olivat yleiset kokemukset ja muistot prosessista, vuorovaikutus yleisellä ja tapaamisten tasolla, osallisuus yksityiskohtien ja suunnitelman tasolla sekä asiakkuuden siirtymisen merkitys. Ensimmäisten haastattelujen jälkeen lisäsin teemarunkoon lastensuojeluilmoitukseen liittyvän kokemuksen ja osallisuuden selvittämisen. Tämän lisäyksen

tein, koska aihe nousi alusta alkaen hyvin vahvasti haastatteluissa esiin. Kaikki teemat ovat nousseet oman työkokemukseni ja palvelutarpeen arviointiin liittyvien käytäntöjen kautta. Viiteen haastatteluista osallistui yksi henkilö ja kahteen haastatteluun osallistui kaksi henkilöä. Haastattelujen kesto vaihteli tunnin molemmin puolin. Lyhin haastattelu kesti noin 50 minuuttia, ja pisin haastattelu noin tunnin ja kymmenen minuuttia. Haastattelut tehtiin huhtikuun 2018 aikana. Tallensin haastattelut äänitiedostoina, joiden pohjalta muutin aineiston tekstimuotoon litteroimalla aineiston. Kun haastattelut litteroitiin, niistä kertyi materiaalia yhteensä 51 kirjoitettua liuskaa.

Tutkimukseen osallistuneet asiakkaat valittiin kolmen muun selvitysyksikössä työskentelevän sosiaalityöntekijän asiakkaista. Omia asiakkaitani ei tutkimukseen osallistunut. Jokainen sosiaalityöntekijä toimitti minulle noin kymmenen asiakkaan listan, joiden joukosta tutkimukseen osallistujat valikoituivat. Kriteereinä asiakkaan valitsemiselle olivat ainoastaan palvelutarpeen arvioinnin prosessissa mukana oleminen vuoden 2017 aikana sekä se, että prosessiin liittyi ainakin yksi tapaaminen sosiaalityöntekijän kanssa. Muilta osin asiakkaat valittiin mukaan tutkimukseen sattumanvaraisesti. Lähetin asiakkaille kirjeen tutkimuksesta ja sen sisällöistä. Kirjeessä kerroin, että olen asiakkaisiin yhteydessä puhe-limitse myöhemmin, ja kerron lisää tutkimuksesta sekä siihen osallistumisesta. Korostin myös sitä, että tutkimukseen ja haastatteluihin osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Tässä luvussa kuvaan aineistoon liittyviä yksityiskohtia hienman tarkemmin. Myöhemmin tässä luvussa taas pohdin enemmän tutkimuksen eettisyyteen sekä tutkimuksen osalta tehtyjen valintojen näkökulmia.

Toteutin tutkimukseni aineiston hankinnan löyhästi strukturoitujen teemahaastattelujen avulla. Koska tutkimuksen keskeinen tavoite oli saada esiin asiakkaiden kokemuksellista ja paikantunutta tietoa, osoittautui teemahaastattelu parhaaksi mahdolliseksi vaihtoehdoksi tämän tutkimuksen osalta. Teemahaastattelu on muodoltaan avoin haastattelu, jonka avulla haastateltava pääsee puhu-

maan melko vapaamuotoisesti ja avoimesti. Vaikka teemahaastattelu nojaa osittain etukäteen mietittyjen teemojen varaan, ei haastattelu etene tarkkojen, yksityiskohtaisten, valmiiksi muotoiltujen kysymysten kautta. Vaikka haastattelijan on tarkoitus varmistaa, että kaikki ennalta mietityt teemat käydään kaikkien kanssa läpi, on teemahaastattelun tarkoitus olla keskustelunomainen tilanne, jossa keskustelu käydään väljemmin kohdentuen tiettyihin ennalta suunniteltuihin teemoihin. (Eskola & Suoranta 2014, 86-87.) Teemahaastattelun avulla minun on mahdollista saada asiakkaiden kokemukset ja ääni mahdollisimman hyvin esille. Teemahaastattelun avulla minun on mahdollista saada esiin tutkittavasta ilmiöstä mahdollisimman paikantunutta kokemuksellista tietoa. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 73.)

Laadullisessa tutkimuksessa aineistolähtöisen analyysin selkeänä ehtona on se, ettei tutkijalla saa olla liian vahvoja tai lukkiutuneita ennako-olettamuksia tutkittavasta aiheesta tai tutkimustuloksista. (Eskola & Suoranta 2014, 18-19.) Tutkittava kohde on tutkimuksessa kuitenkin selkeästi asiakkaiden kokemukset ja niihin liittyvä tieto, ja siitä minulla ei ole voinutkaan olla ennakkoon ymmärrystä. Vaikka haastattelun teemat ovat olleet etukäteen pohdittuja, olen pyrkinyt haastatteluissa jättämään tilaa kaikelle muulle aiheeseen liittyvälle keskustelulle ja pohdinnalle.

Haastattelut olivat rakenteeltaan hyvin vapaamuotoisia ja keskustelevia. Tavaltaan en edes koe tilanteiden olleen varsinaisesti haastatteluja vaan pikemminkin keskusteluja aiheeseen liittyen. Minulla oli runko haastattelulle olemassa, mutta se perustui ainoastaan muutamaa teemaan, ja usein vuorovaikutus kuljetti keskusteluja hyvin yksilöllisten kuvioiden ja teemojen mukaan. Asiakkaat kertoivat yllättävän paljon yksityiskohtia omista prosesseistaan, vaikka korostin aina vuorovaikutuksessa, etten heidän prosesseistaan tiedä etukäteen yhtään mitään. Kun asiakkaat päätyivät kertomaan prosesseistaan varsin henkilökohtaisella tasolla, tuottivat keskustelut myös paljon tunnetasolle ulottuvaa poh-

dintaa palvelutarpeen arvioinnin prosessista, ja sen myötä keskustelut olivat hetkittäin varsin tunnepitoisia. Koska asiakkaiden prosessit ovat hyvin erilaisia, ja ne ovat käynnistyneet monien eri tahojen toimesta, tuottivat keskustelut hyvin erilaisia kulkuja ja näkökulmia palvelutarpeen arviointiin. Tässä mielessä aineistosta muodostui varsin monimuotoinen ja rikas, vaikka toisaalta aineiston perusteella alkoi myös nopeasti erottua yhteneviä teemoja, joiden pohjalta lähdin myöhemmin aineistoa analysoimaan. Myös oma ymmärrykseni asiakkaiden kokemusten suhteen lisääntyi haastattelujen edetessä, ja se on voinut vaikuttaa siihen, millä tavalla haastattelut ovat myöhemmässä vaiheessa toteutuneet. Kiviniemen mukaan laadullista tutkimusta voi kuvata tutkijan oppimisprosessiksi, jossa tavoitellaan koko ajan kasvavaa ymmärrystä tutkittavasta aiheesta ja siihen liittyvistä ilmiöistä. Sen myötä tutkimusmenetelmät ja aineistonkeruu elävät ja muovautuvat koko ajan prosessin edetessä ja tutkijan ymmärryksen kasvaessa. (Kiviniemi 2015, 74-75.) Pyrkimykseni oli koko ajan pitää haastattelut mahdollisimman avoimina ja keskustelevina, jotta niiden kautta voitaisiin todella nostaa esiin niitä asiakkaiden kokemusten perusteella merkityksellisiä asioita ja näkökulmia.

Aloitin haastattelut aina avoimella tuntemusten, ajatusten ja kokemusten tunustelulla ja muistelulla suhteessa palvelutarpeen arvioinnin prosessiin. Sen myötä keskustelut lähtivät usein rakentumaan yksilöllisesti. Oman kokemukseni perusteella keskustelut veivät myös mukanaan siinä mielessä, että usein teemarungon sisältämä lappu osui käteen vasta keskustelujen lopulla. Koen, että teemarunko on ainakin ajattelun tasolla jotenkin omaa toimintaani ohjannut, mutta kovin voimakkaasti se ei vuorovaikutustilanteiden rakentumista ohjannut. Pyrin kuitenkin pitämään huolen siitä, että teemarungon aiheita käytiin läpi jollain tasolla, mutta niiden merkitykset ja painotukset vaihtelivat todella paljon eri haastattelujen välillä. Hyvin nopeasti kävi selväksi, että olen keskusteluissa todellakin oppijan roolissa, ja myös se, että omat ennako-oletukset eivät kovin hyvin vastanneetkaan asiakkaiden kokemuksia. Nopeasti alkoi myös kas-

vaa ymmärrys siitä, että palvelutarpeen arviointi on prosessina henkilökohtainen. Se koskettaa toiminnan ja tunteiden tasolla ihmisten elämää hyvin vahvasti. Ensimmäiset ajatukset prosessin henkilökohtaisuudesta ja tunnepitoisuudesta kohtasin jo siinä vaiheessa, kun yritin sopia haastatteluja asiakkaiden kanssa. Näistä kokemuksista kirjoitan myöhemmin tässä luvussa.

## 4.2 AINEISTON ANALYYSI

Aineiston käsittelyn ja alustavan luokittelun tarkoituksena on jäsentää tutkimuksen aineistoa helpommin ymmärrettävään ja käsiteltävään muotoon. Tutkimuksessani se tarkoittaa asiakkaiden kokemuksellisen tiedon jäsentämistä niin, että tutkittavasta aiheesta on mahdollista saada luotua mahdollisimman paikantunutta sekä asiakkaiden ymmärrykseen perustuvaa tietoa. Tarkoituksena saada tiivistettyä aineistoa niin, ettei sen sisältämiä tärkeää sisältöä menetetä. (Eskola & Suoranta 2014, 19-20.) Yleensä laadullisessa tutkimuksessa aineiston hankinta ja analysointi tapahtuvat ainakin osittain samanaikaisesti. Analyysissä kerätty aineisto pirstaloitaan käsitteellisiksi osiksi, ja näin saadut osat kootaan uudeksi tiedoksi. Tehdyt johtopäätökset ovat irrallisia yksittäisistä henkilöistä, tapahtumista ja lausumista, sekä ne voidaan siirtää yleiselle käsitteelliselle ja teoreettiselle tasolle. (Metsämuuronen 2006, 121–122.)

Jotta pääsin käsittelemään ja analysoimaan laajaa haastatteluaineistoa, oli aineisto ensin saatava muutettua tekstimuotoon. Haastattelut litteroidaan, eli kirjoitetaan puhtaaksi. (Metsämuuronen 2006, 122.) Tämän vaiheen toteutin mahdollisimman tarkasti ja yksityiskohtaisesti, ja kirjoitin tarkasti ylös myös omat puheenvuoroni, jotta haastattelujen todelliset sisällöt olisi mahdollisimman helppoa ja selkeää jäljittää. Kun olin saanut haastattelut tekstimuotoon, ryhdyin tarkastelemaan aineistoa uteliaasti ja läheisesti tarkastellen samalla



jatkuvasti omia ennakkokäsityksiä ja tuntemuksia. Sisällönanalyysissä tutkimukseen liittyvää aineistoa tarkastellaan eritellen, yhtäläisyyksiä sekä eroja etsien. Samalla aineistosta pyritään saamaan tiiviimpi ja selkeästi tutkimustehtävää paremmin palveleva kokonaisuus. Se on tekstimuotoisen aineiston analysointia. Sisällönanalyysin avulla pyritään muodostamaan tutkittavasta ilmiöstä tiivistetty kuvaus, joka kytkee tulokset ilmiön laajempaan kontekstiin ja aihetta koskeviin muihin tutkimustuloksiin. (Tuomi & Sarajärvi 2011, 105.)

Asiakkaiden kokemuksellisesta tiedosta minulla ei ollut juurikaan ennakkoon rakentunutta ymmärrystä. Työni kautta minulle on muodostunut jonkinlaisia hypoteeseja siitä, millaisia asioita asiakkaat saattaisivat pitää tärkeinä palvelutarpeen arvioinnin suhteen. Näiden pohjalta päädyin tutkimustehtävän osalta siihen, että olen kiinnostunut asiakkaiden kokemuksesta osallisuuden ja dialogisuuden suhteen. Vaikka nämä teemat ovat hyvin monella erilaisella tavalla teoreettisesti määriteltyjä, ei minulla ollut ennakkoon käsitystä siitä, millaisia määritelmiä ne asiakkaiden kokemuksen perusteella saisivat. Laadullisessa tutkimuksessa korostuu kentältä saatavan aineiston merkitys teoreettisen aineiston jäsentäjänä. Aineistolähtöisessä analyysitavassa tulisi antaa merkitystä ja tilaa käytännöistä ja aineistosta nouseville ominaispiirteille sekä niiden pohjalta tapahtuvalle ilmiöiden tarkastelulle. Kyse on vähitellen tapahtuvasta tutkittavan aiheen käsitteellistämisestä, eikä minkään erityisen teorian testaamisesta. (Kiviniemi 2015, 72-73.) Sen myötä teemojen osalta ei ollut mielekästä rakentaa etukäteen teoreettista sisältöä, vaan halusin teemojen teoreettisen sisällön muodostuvan niiden ajatusten ja kokemusten perusteella, joita asiakkaiden kanssa käytyjen keskustelujen pohjalta nousisi esiin. Sen lisäksi ymmärsin, että keskustelujen perusteella aineistosta saattaisi nousta esiin kokonaan uudenlaisia ja ennalta odottamattomia teemoja. Näiden ajatusten myötä oli selvää, että käyttäisin aineiston analysoinnissa aineistolähtöistä sisällönanalyysiä.

Laadullisessa tutkimuksessa on mahdollista lähteä liikkeelle mahdollisimman vähillä ennakkoasettamuksilla tai määritelmillä. Laadullisessa tutkimuksessa puhutaan aineistolähtöisestä analyysistä, joka tarkoittaa yksinkertaisesti sitä, että aineiston analysoinnin lähtökohta on aineistoon tutustuminen ja sieltä esiin nousevien asioiden ja ilmiöiden ymmärtäminen. Aineistolähtöisessä analyysissä tutkimuksen teoria rakentuu empiirisestä aineistosta käsin. Aineistolähtöisen analyysin tarkoitus on, että tutkimuksen teoria rakentuu niiden havaintojen ja kokemusten perusteella, joita empiirisestä aineistosta nousee esiin. (Eskola & Suoranta 2014, 18-19.) Hirsjärven mukaan aineistolähtöisen analyysitavan lähtökohtana ei ole etukäteen asetettujen hypoteesien testaaminen. Tutkijan ei ole tarkoitus määrätä aineiston osalta sitä, mikä on tärkeää. Aineistolähtöisen analyysitavan keskeinen lähtökohta on aineiston monitahoinen ja yksityiskohtainen tarkastelu ja ymmärtäminen (Hirsjärvi ym. 2004, 155.) Tutkimuksen aineisto on tunnettava todella hyvin, jotta sen sisällöistä on mahdollista luoda kokonaisvaltaista käsitystä. Omalla kohdallani aineistosta tuli pitkäaikainen ja läheinen tuttavuus. Haastattelut tehtiin huhtikuussa 2018, ja aineiston analysointi käynnistyi jo tavallaan niiden aikana. Litteroin haastattelut kesän 2018 aikana, ja koen tämänkin vaiheen olevan vahvasti aineistoon tutustumista (Ruusuvuori, Nikander & Hyvärinen 2010, 13). Varsinaista aineiston analysointia pääsin aloittamaan vasta vuoden 2018 lopulla, ja aineiston analysointi jatkui alkuvuoden 2019 aikana. Tässä mielessä aineisto on kulkenut mukani ajatuksina, ääninä ja tekstinä jo varsin pitkään, ja olen sen myötä aineistoon tutustunut hyvin perinpohjaisesti.

Olen lähestynyt analyysin tekemistä paljolti kuten Ruusuvuori, Nikander ja Hyvärinen (2010, 12) ovat asiaa jäsentäneet. Olen pitkällisesti tutustunut aineistoon, ja sen myötä siis myös rajannut ja järjestänyt aineistoa helpommin lähestyttävään muotoon. Sen jälkeen olen pyrkinyt luokittelemaan ja ymmärtämään aineistoa, jotta sieltä on löytynyt tutkimukseni kannalta olennaisia ilmiöitä sekä teemoja. Sen jälkeen olen pyrkinyt varsinaisesti analysoimaan aineistoa. Olen

myös pyrkinyt löytämään tutkimuksen kannalta olennaisten teemojen ja ilmiöiden suhteita ja yhtymäkohtia.

Tutkimukseni ennakkoon pohdittuja kiinnostuksen kohteita olivat osallisuuden ja dialogisuuden käsitteet, ja osittain näiden teemojen kautta aloin lähestyä aineistoa. Pyrin jäsentämään sitä, millaisissa merkityksissä nämä käsitteet näyttäytyivät aineistossa asiakkaiden kokemusten perusteella. Tutustuessani aineistoon huomasin, että aineistosta löytyy hyvin merkityksiä osallisuudelle ja dialogisuudelle, mutta prosessiin liittyy selvästi myös tekijöitä, jotka toimivat esteinä niiden toteutumiselle. Tämän kautta päädyin jäsentämään aineistoa sekä merkitysten että esteiden näkökulmasta. Asiakkuuden merkitys oli myös etukäteen pohdittu teema, ja sen suhteen oli varsin selkeää saada aineistosta jäsenystä. Sen lisäksi aineistosta alkoivat selkeästi nousta esiin lastensuojeluilmoituksen sekä siihen liittyvän osallisuuden teema sekä viranomaisen ilmoitusvelvollisuuden liittyvät ilmiöt. Pyrin pitämään jatkuvasti mielessä sen, että minun on oltava avoin aineistoa kohtaan, jotta sieltä voisi nousta kokonaan uusia ja odottamattomia aiheita. Ruusuvuoren ja kumppaneiden mukaan tällainen tapa lähestyä on välttämätöntä, jotta aineistosta voidaan saada nostettua kokonaan uudenlaista tapaa ymmärtää käsiteltävää aihetta sekä siihen liittyviä ilmiöitä. (Ruusuvuori ym. 2010, 24.) Näiden teemojen pohjalta ryhdyin analysoimaan aineistoa, ja vein aineiston analysoinnin hyvin pitkälle, ennen kuin ryhdyin jäsentämään tutkimukseen liittyvää teoreettista viitekehystä. Kiviniemen mukaan tutkija ei ole kuitenkaan koskaan ilman ennakkokäsitystä, vaan tutkijan oppimat asiat, teoreettiset painotukset ja työelämän kokemus vaikuttavat aina jollakin tavalla siihen, miten näkemykset tutkittavasta aiheesta käsitteellistyvät. Aineistosta nousevien näkökulmien ajatellaan kuitenkin tutkimuksen kautta tuottavan uusia käsitteellistyksiä ja uutta teoriaa tutkittavasta ilmiöstä. (Kiviniemi 2015, 72-73.) Aineiston perusteella luodut luokat tai kategoriat eivät ole kuitenkaan vielä lopullista tulosta, mutta ne antavat mahdollisuuden tehdä aineistosta päätelmiä, joiden perusteella on mahdollista myös tehdä lopullisia johto-

päätöksiä aineiston kautta. Niiden avulla on tarkoitus ymmärtää aineistosta käsin nousseita teemoja ja ilmiöitä syvemmin. (Alasuutari 2011; 81.)

#### 4.3 TUTKIMUKSEN EETTISYYDEN POHDINTA

Olen tutkimusta tehdessä pyrkinyt noudattamaan yleisen tason hyviä tieteellisen käytännön lähtökohtia. Ihmisten kokemukselliseen maailmaan ja inhimilliseen elämään kohdentuvassa tutkimuksessa on erityisen tärkeää ottaa huomioon tutkimuksen kannalta olennaiset eettiset näkökulmat. Erityisesti ihmisten kokemukselliseen maailman kohdentuvassa tutkimuksessa on otettava huomioon se, että tutkimukseen osallistuvat ihmiset ovat tietoisia tutkimuksen lähtökohdista, ja ovat sen tiedon perusteella antaneet suostumuksensa osallistua tutkimukseen. Erityisen tärkeää on myös se, että tutkimukseen osallistuvien yksityisyys turvataan, ja että tutkijan ja tutkimukseen osallistujan välillä on luottamuksellinen suhde, jonka varaan koko tutkimuksen toteuttaminen rakentuu. (Hirsjärvi & Hurme 2008, 19–20.)

Päädyin tutkimaan vanhempien kokemuksia palvelutarpeen arvioinnin prosessista, koska alkuarviointiin tai palvelutarpeen arviointiin liittyvää tutkimusta on tehty hyvin vähän vanhempien näkökulmasta. Itseäni kiinnosti myös päästä käymään keskusteluja vanhempien kanssa ajatuksista ja kokemuksista palvelutarpeen arvioinnin suhteen. Kun tutkimuksen tavoitteena on ymmärtää palvelutarpeen arvioinnin prosessia, ajattelin vanhempien kykenevän tätä pohdintaa kokonaisvaltaisemmin tekemään. Prosessi koskettaa suurta määrää ihmisiä Suomessa, ja kun käytäntötutkimus on nostanut päätään sosiaalityön tutkimukseen liittyen, olisin kuvitellut, että tästäkin aiheesta olisi kiinnostuttu. Asiaan on voinut vaikuttaa se, että lapsikeskeisyys on ollut johtava ideologinen periaate lastensuojelussa ja lasten sosiaalityössä 2000-luvulla. Siitä on keskusteltu las-

tensuojelussa lasten osallisuuden ja toimijuuden käsitteenä, ja sen merkitystä on korostettu suomalaisessa lastensuojelussa. (Petrelius, Tulensalo, Jaakola & Hietamäki 2016, 8.) Tutkimuksen tarkoituksena on nostaa vanhempien kokemuksellinen tieto esiin, ja pyrkiä sen kautta ymmärtämään palvelutarpeen arvioinnin prosessia paremmin. Tutkimuksessa ei ole tarkoituksena asettaa vastakain lapsikeskeisyyttä tai lapsen suojelua vanhempien kokemusten kanssa, eikä tässä tutkimuksessa myöskään peilata jatkuvasti ilmiöitä tai tuloksia noiden käsitteiden kautta. Tässä tutkimuksessa halutaan ymmärtää ja arvostaa vanhempien kokemuksia prosessista, ja yrittää niiden kautta löytää keinoja kehittää prosessia. Mielenkiintoista olisi myös saada kerättyä lasten kokemuksia tutkimuksen aiheista, mutta se jää toisen tutkimuksen tehtäväksi.

Oma ennakkokäsitys aiheesta auttaa ymmärtämään joitakin lainalaisuuksia tutkittavaan aiheeseen liittyen, ja on mahdollistanut sen, että olen lähtenyt tutkimusta työn kehittämisen näkökulmasta toteuttamaan. Tutkimuksessa ollaan kiinnostuneita asiakkaan kokemuksellisesta ja hyvin selkeästi tutkittavaan aiheeseen paikantuneesta tiedosta, jonka myötä olisi mahdollista ymmärtää palvelutarpeen arvioinnin prosessia paremmin asiakkaiden näkökulmasta. Samalla tämän ymmärryksen kautta on tarkoitus arvioida ja kyseenalaistaa prosessin sisältöjä ja rakennetta. Teen tutkimusta myös sosiaalityöntekijänä, joka työskentelee samassa yksikössä, jonka asiakkaiden kautta tutkimuksen aineisto on kerätty. Tein kuitenkin selkeän valinnan sen suhteen, etten halua ottaa haastatteluihin omia asiakkaitani, koska en halunnut asiakas-työntekijäsuhteen vaikuttavan liikaa tutkimukseen liittyvään vuorovaikutukseen. Korostin tutkimukseen osallistuneille asiakkaille omaa rooliani tutkijana, vaikka tein selväksi myös sen, että työskentelen itse selvitysyksikössä. Korostin myös asiakkaille sitä, etten tiennyt heidän prosesseistaan entuudestaan mitään. Tämän ajattelin auttavan sen suhteen, että vuorovaikutus voisi toteutua mahdollisimman paljon asiakkaiden näkökulmien ja toiveiden mukaisesti. Jossain vaiheessa pohdin myös tutkimuksen aineiston keräämistä dialogisten haastattelujen avulla. Niihin olisi

voinut ottaa mukaan myös omia asiakkaita, ja omia asiakkaita olisi voinut olla helpompi saada mukaan haastatteluihin. Ajattelen kuitenkin niin, että tilanteessa olisi muodostunut kaksoisrooli tutkijana ja työntekijänä, ja se olisi voinut vaikuttaa liiaksi tilanteissa rakentuvaan ymmärrykseen. Tästä syystä ajattelin löyhästi strukturoitujen teemahaastattelujen toteuttamisen tutkijan roolin kautta palvelevan paremmin tämän tutkimuksen aineiston rakentumista.

Olen iloinen siitä, millä tasolla pääsin asiakkaiden kanssa palvelutarpeen arvioinnin prosessista keskustelemaan. Pelkäsin hieman etukäteen, että oma ammatillinen asemani saattaisi vaikuttaa tukahduttavasti vuorovaikutukseen. Koen, että näin ei kuitenkaan käynyt. Keskustelut sujuivat kokemukseni mukaan hyvin avoimessa ja hyvässä hengessä, ja asiakkaat toivat avoimen oloisesti esiin ajatuksiaan ja kokemuksiaan prosessista. Keskusteluissa nousi esiin myös runsaasti kriittisiä näkemyksiä prosessista, ja tätä pidän yhtenä osoituksena siitä, että vuorovaikutus oli onnistunutta ja tasavertaisuuteen nojaavaa. Ajattelen myös niin, että omat ennakkokäsitykseni eivät liikaa ohjanneet keskusteluja tai vuorovaikutusta. Tätä ajatusta tukee se, että omat hypoteesini erilaisten tutkimukseen liittyvien ilmiöiden suhteen kaatuivat lähes kaikilta osin. Ennakkokäsitykseni eivät vastanneet juuri millään lailla asiakkaiden kokemuksia ja näkemyksiä prosessista, varsinkaan asiakkuuden siirtymisen merkityksen osalta. Prosessin henkilökohtaisuus ja tunnepitoisuus tulivat myös itselleni melko suurena yllätyksenä.

Olin myös keskusteluissa selkeästi oppijan roolissa, ja olen ollut mielestäni onnekas, että olen saanut nämä keskustelut asiakkaiden kanssa käydä. Vastavaan vuorovaikutukseen saattaa olla arjessa esim. erilaisten palautekeskustelujen myötä melko mahdotonta päästä, koska niihin useimmiten vaikuttaa asiakkaan ja työntekijän välinen suhde. Työyhteisön ja toimintatapojen kehittämisen kannalta olisikin tärkeää löytää keinoja, joiden avulla useammin arjessa sekä työn yhteydessä voitaisiin asiakkaiden kanssa päästä keskustelemaan työstä,

prosesseista ja vuorovaikutuksesta sillä tasolla, että asiakkaiden kokemuksellinen tieto tulisi todella osaksi yhteisöjen ja käytäntöjen kehittämiseen liittyvää keskustelua.

Hain tutkimusta varten tutkimusluvan tutkimuksen kohteena olevan kaupungin perhesosiaalityön päälliköltä. Tutkimusluvan saaminen mahdollisti asiakkaiden kokemuksellisen tiedon keräämisen. Pyrin kaikin keinoin turvaamaan sen, ettei tutkimuksen osallistuneiden asiakkaiden yksityisyys tule loukatuksi. Osallistujat valikoituivat mukaan tutkimukseen suhteellisen satunnaisesti, mutta yhteisön toiset työntekijät valikoivat asiakkaat niin, että heidän asiakasprosessiin on kuu- lunut ainakin yksi tapaaminen työntekijöiden tai verkostossa toimivien tahojen kanssa. Täysin satunnaiseen valintaan ei ollut mahdollisuutta mennä, koska osa prosesseista saattaa toteutua vain yhden puhelinsoiton perusteella. Tällä pyrit- tiin varmistamaan se, että osallistujilla on todella mahdollisuus arvioida tutkit- tavia ilmiöitä. Itse en tutustunut tutkimukseen osallistuvien prosesseihin tai taustoihin. En myöskään enää asiakaslistojen saamisen jälkeen ollut tietoinen, kenen työntekijän asiakkaista oli kyse.

Tämän jälkeen lähetin asiakkaille kirjeen, jossa kerroin tutkimuksen sisällöstä ja tavoitteista. Kerroin kirjeessä myös sen, millä perusteella he ovat valikoituneet osaksi tutkimusta. Toin kirjeessä myös esiin, että tutkimukseen osallistumisesta voi kieltäytyä. Kirjeen lähettämisen jälkeen otin yhteyttä asiakkaisiin puhelimit- se, ja pyrin sen kautta saamaan sovittua haastatteluja. Kolmenkymmenen asi- akkaan joukoista sain sovittua seitsemän haastattelua. Nämä seitsemän asia- kasta valikoituivat mukaan satunnaisesti heidän kiinnostuksensa mukaan. Ulko- puoliset eivät siis tienneet, ketkä kolmenkymmenen asiakkaan joukosta tutki- mukseen lopulta osallistuivat, enkä itse ollut tietoinen, kenen työntekijän asi- akkaista oli kyse. Tämän myötä asiakkaiden yksityisyys tuli varmemmin turvat- tua. Samalla asiakkaiden kokemukset eivät omassa ajattelussani kiinnittyneet kenenkään yksittäisen työntekijän toimintaan tai työskentelyyn, jolloin pystyin

paremmin ja avoimemmin suhtautumaan asiakkaiden kokemuksiin. Toteutin haastattelut neutraalissa ympäristössä, joka ei suoraan linkity selvitysyksikön toimintaan. Tavoitteena oli näiden toimenpiteiden avulla varmistaa se, että tutkimuksen osallistuvien yksityisyyttä kunnioitetaan mahdollisimman laajasti. Neutraalin ympäristön toivoin myös vaikuttavan vuorovaikutuksen avoimuuteen ja tasavertaisuuteen positiivisella tavalla.

Sain ensimmäiset omaa ymmärrystä merkittävästi lisänneet havainnot tutkimukseen liittyen siinä vaiheessa, kun ryhdyin asiakkaiden kanssa sopimaan osallistumisesta haastatteluihin. Ymmärsin asiakkaiden näkökulmaa ainakin kahdella tavalla paljon aikaisempaa paremmin, kun kävin heidän kanssaan puhelimitse keskusteluja haastatteluun osallistumisesta. Vuorovaikutus haastatteluja sopiessa muodostui yllättävän paljon erilaiseksi verrattuna siihen, millaista vuorovaikutus on asiakkaiden kanssa normaalisti omassa työssäni. Mukaan tuli yllättävää hermostuneisuutta omalta osalta, ja olikin melko vaikeaa saada ilmaista itseään selkeästi ja ymmärrettävästi. Omassa työssäni asiakkaille on helppoa soittaa, vaikka kyseessä olisi miten vakava tilanne tai asia tahansa, mutta kun nyt asia olikin jotenkin omakohtainen, vaikutti se selvästi myös vuorovaikutukseen. Ajoittain oli vaikeaa saada asiakkaat kiinnostumaan keskustelusta, ja haastatteluun osallistumiseen innostaminen osoittautui ennakoitua vaikeammaksi tehtäväksi. Asiakkaalla ei ollut nyt mitään välttämätöntä syytä tai velvoitetta asettua kanssani vuorovaikutukseen. Se pysäytti melko voimakkaasti pohtimaan omaa asemaa suhteessa asiakkaaseen vuorovaikutuksessa. Lastensuojeluilmoituksen tullessa kyseeseen, ei asiakkaalla lopulta ole muuta vaihtoehtoa, kuin asettua hänelle tarjottuun asiakkaan rooliin. Samalla tavalla hänellä ei ole muuta mahdollisuutta, kuin asettua vuorovaikutukseen asiaa selvittävän viranomaisen kanssa. Asiakas joutuu asettumaan vuorovaikutukseen riippumatta siitä, millaista vuorovaikutus on, tai millaisin ehdoin keskustelua käydään. Asiakkaalla on hyvin vähän mahdollisuutta vaikuttaa ensimmäisen kohtaamisen ehtoihin tai ajankohtaan.



Joidenkin asiakkaiden kohdalla oli otettava vastaan se, etteivät he halunneet osallistua tutkimukseen tai haastatteluun. Tämä oli toki oletettavaa, sillä olin koko ajan niin kirjeessäni kuin muussa vuorovaikutuksessa korostanut, että tutkimukseen osallistuminen on täysin vapaaehtoista. Moni asiakas kuvasi puheluiden aikana palvelutarpeen arviointia ikäväksi ja yksittäiseksi vaiheeksi elämää, josta on nyt päästy eteenpäin. Asiat olivat joiltakin osin olleet arvioinnin aikana huonommin, mutta tilanne oli nyt merkittävästi parempi. Asiakkaat toivat esiin, etteivät he halua lähteä näitä ikäviä asioita ja sen myötä palvelutarpeen arviointia muistelevaan. Monet näistä asiakkaista korostivat, että he pitivät tutkimusta itsessään tärkeänä, mutta koska prosessi on ollut niin henkilökohtainen ja tuskallinen, he eivät halua tutkimukseen osallistua. Tätä asiaa en osannut tutkijana etukäteen nähdä tai odottaa. On jollain tavalla omasta ammatillisesta näkökulmasta hävettävää, että palvelutarpeen arvioinnin prosessin henkilökohtaisuus tai tunnepitoisuus tulivat yllätyksenä. Onko kuitenkin niin, että vaikka kuinka pyrkii työssään dialogisuuteen ja ymmärtämään ihmisten kokemuksellista todellisuutta, muodostuu ihmisten elämästä ja kokemuksista työhön liittyvää puhetta ja todellisuutta, johon ei kykene saamaan riittävää tunnetason ymmärrystä. Näiden puhelimesta käytyjen keskustelujen perusteella palvelutarpeen arvioinnin prosessiin näyttää liittyvän vanhempien osalta paljon epäonnistumisen ja häpeän tunteita. Prosessi on saanut aikaan hyvin voimakkaan ja henkilökohtaisen tunnereaktion vanhemmissa. Sen myötä myös palvelutarpeen arvioinnin prosessi väriytyy ainakin osittain näiden samojen tunteusten kautta. Prosessista vaikuttaa näiden puheluiden ja myöhemmin toteutettujen haastattelujen perusteella muodostuvan lähes kaikille joiltakin osin häpeällinen vaihe elämää, jonka muisteleva jälkikäteen on vaikeaa ja kiusallista.

## 5 DIALOGISUUS JA OSALLISUUS OSANA VASTAVUOROISTA SUHDETTA

### 5.1 LASTENSUOJELUILMOITUKSEN LEIMAAMA ASIAKKUUS

Tässä luvussa tarkastelen asiakkaiden kokemuksia siitä, kuinka merkittävinä he pitävät vuonna 2015 voimaan tulleesta sosiaalihuoltolaista johtuvia muutoksia palvelutarpeen arviointiin liittyen. Erityisesti tutkin sitä, kuinka merkittävänä asiakkaat kokevat sen, että asiakkuus arvioinnin aikana toteutuu nyt sosiaalihuollossa lastensuojelun sijaan. Palvelutarpeen arvioinnin parissa työskentelyn myötä on viime vuosien aikana muodostunut näkemys siitä, että selvitystyön siirtyminen sosiaalihuoltolain mukaiseksi toiminnaksi olisi merkityksellistä asiakkaiden kannalta. Muutos selvitystyön osalta on ollut toiminnallisesti ja lainsäädännön näkökulmasta suuri vuoden 2015 voimaan tulleen sosiaalihuoltolain jälkeen.

Toiminnalliset ja lainsäädännölliset muutokset ovat näkemykseni mukaan vaikuttaneet voimakkaasti siihen, miten työntekijät kokevat selvittämisen prosessia, ja miten prosessia on lähdetty ainakin tutkimuksen kohteena olevassa kaupungissa kehittämään. Aineiston perusteella asiakkuuden siirtymisen merkityksellisyys tai lainsäädännölliset muutokset näyttäytyvät asiakkaiden kokemana kuitenkin hyvin eri tavalla.

*Ei oikeestaan, eikä sillä ollut mulle mitään merkitystäkään, että siitä ei mun mielestä kauheesti puhuttu, mut et sen mä tiesin että se on palvelutarpeen arviointi. Mutta ei mua oikeestaan kiinnostanut siinä kohtaa, et et missä kohtaa mennään tai missä me ollaan, et joka tapauksessa siel me nyt oltiin kirjoissa ja kansissa... (Haastateltava 7)*

*Mä en ees ajatellut tollasta asiaa, eikä sillä ollut mitään merkitystä, minäkö asiakkaina me oikeestaan ollaan. Että me oltiin siinä prosessissa joka tapauksessa... (Haastateltava 6)*

*Että tossa on niin hirveesti kaikenlaista, että kun teillä on tuossa eteisessä toi kuva ja noi nuolet jokaiseen suuntaan (organisaatiokaavio), niin ei kukaan niitä oikeesti ymmärrä. Että se on oikeastaan ihan sama, että mikä polku tai putki se on, koska suurin osa ihmisistä ei sitä muista tai ymmärrä. Eikä jaksakaan edes ajatella sitä, että mihin mikään putki johtaa. Että siinä mielessä se on ihan sama, missä sitä selvitystä tehdään, koska olennaista on kuitenkin se lopputulos. Että jos sitä joku joka tapauksessa selvittää, niin mun mielestä se on ihan sama, missä sitä tehdään. (Haastateltava 2)*

Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että sillä missä asiakkuus on palvelutarpeen arvioinnin aikana, on hyvin vähän merkitystä asiakkaille. Ristiriita ennakkokäsitelmien ja asiakkaiden kokemuksen välillä tähän aiheeseen liittyen oli melkoisen suuri. On selvää, että nyt tehdyt haastattelut eivät kerro koko totuutta asian suhteen, mutta niiden osalta asiakkaiden kokemus on hyvin selkeä. Selvitysprosessiin mukaan joutuminen on selvästi asiakkaiden kokemuksen perusteella olennainen seikka, ja sillä minkä toimijan taholta selvitystyötä toteutetaan ei vaikuta olevan mitään merkitystä. Vaikka toiminnalliset ja lainsäädännölliset muutokset vaikuttavat työntekijöiden mukaan merkityksellisiltä, näyttäytyvät ne asiakkaiden näkökulmasta merkityksettöminä ja vaikeasti ymmärrettävinä.

Aineiston perusteella lastensuojelu värittää ja määrittelee edelleen vahvasti palvelutarpeen arvioinnin prosessia asiakkaiden kokemuksen perusteella. Prosessin käynnistävä lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto määrittää asiakkaiden kokemuksen perusteella koko palvelutarpeen arviointia.

*Että mun mielestä se että se lastensuojeluilmoitus on tehty, niin se siinä on se iso asia, ja sen jälkeen se on käytännössä ihan sama, että mihin se sen jälkeen menee. Että joku sitä joka tapauksessa selvittää, ja sen jälkeen olennaista on kuitenkin vaan se lopputulos. (Haastateltava 1)*

*Ei sillä ole mun mielestä mitään merkitystä, missä asiakkuudessa ollaan selvityksen aikana. Mutta ylipäätään se, että sellainen lastensuojeluilmoitus tehdään, ja se että se prosessi lähtee käyntiin sen perusteella kuten lähtee, niin se on se olennainen asia. Se että*

*kuka ja missä sitä asiaa hoidetaan, niin ei sillä ole ainakaan meille ollut yhtään mitään merkitystä (Haastateltava 4.2)*

*Joo että se lastensuojeluilmoitus on kuitenkin se juttu, joka määrittelee sen prosessin. Että oliko siinä se sosiaalihuolto mainittuna, niin se on ihan yhtä huono juttu. (Haastateltava 3.2)*

Asiakkaiden kokemusten perusteella voidaan todeta palvelutarpeen arvioinnin edelleen määrittyvän melko voimakkaasti lastensuojelun prosessiksi, vaikka se ei todellisuudessa toteudukaan lastensuojelussa. Tutkimuksen kohteena olevassa kaupungissa yli 75 prosenttia selvitystyöstä käynnistyy edelleen lastensuojeluilmoituksen perusteella. THL:n tilastojen perusteella koko maan tasolla lähes 90 prosenttia prosesseista käynnistyy lastensuojeluilmoituksen perusteella. Tämän myötä voidaan tulkita, että valtaosa prosesseista näyttäytyy asiakkaalle edelleen lastensuojelun prosesseina. Olen itse tehnyt selvitystyötä useamman vuoden ajan, ja olen melko varma siitä, että lähes jokaisessa prosessissa asiakkuuteen liittyvät yksityiskohdat käydään hyvin tarkasti läpi, ja juuri sosiaalihuoltolain asiakkuudessa olemista korostetaan erityisesti. Tästä huolimatta prosessi vaikuttaa edelleen määrittyvän hyvin voimakkaasti sen käynnistävän lastensuojeluilmoituksen perusteella.

Haastatteluissa nousi esiin myös se, että ei ”sosiaalihuolto” myöskään ole terminä asiakkaiden kokemuksen perusteella täysin ilman latauksia. Oma käsitykseni ”sosiaalihuolto” sanan neutraaliudesta ja eräänlaisesta vapauttavuudesta liittyy varmasti vuoden 2015 lainsäädännön muutoksiin. Asiakkaiden kokemuksen perusteella myös ”sosiaalihuolto” on terminä leimaava.

Vaikka sillä missä asiakkuus toteutuu ei vaikuta olevan suurta merkitystä asiakkaiden kokemuksen perusteella, ei asiakkuuden muodostuminen itsessään vaikuta olevan merkityksellisen asia. Vaikka asiakkuuden kohdentumisella ei vaikuta

olevan merkitystä, on asiakkuuden alkaminen itsessään kuitenkin merkityksellinen ja jopa leimaava asia.

*No toi on jo terminä sellainen, ai että me ollaan sosiaalitoimen asiakkaina, kun joku täysin ulkopuolinen tekee meistä jonkun lastensuojeluilmoituksen, että tietyllä tavalla jo terminä on jollain tavalla loukkaava, että meistä tulee heti asiakkaita. Että se pitäisi olla niin, että tässä on tutkinta meneillään, että onko jotakin ollut... (Haastateltava 3.1)*

*Kyllä se lastensuojeluilmoitus sen koko homman mun mielestä määrittää, ja se on vaan niin pirun negatiivinen miellelyhtymä, että on sosiaalitoimen asiakas...Että siinä kokee jo heti saavansa jonkun leiman otsaan, tai siis koko perheen otsaan... (Haastateltava 5)*

*Että minuun joudutaan kohdistamaan minusta riippumattomista syistä jonkun muun ajatusten pohjalta niin kuin sosiaalitoimen asiakkuus. Että sen myötä musta nyt tuli sitten joku tällainen, että sen mieltää niin negatiivisesti, että jos joku joutuu sosiaalitoimen asiakkaaksi. Että eikö silloin jo pitäis olla jotain oikeita ongelmia, jos sä oot sosiaalitoimen asiakas. Ja jotenkin se on niin, ettei eihän meillä oikeastaan ole, eikä me olla tehty mitään sellaista, että me ansaittaisiin tällaista. Että kyllä se joku muu termi olisi aika paljon parempi. (Haastateltava 4.1)*

Asiakkuuden alkamiseen vaikuttaa asiakkaiden kokemuksen perusteella liittyvän myös voimakas vallankäytön ulottuvuus, eikä asiakkaiden osallisuus tule tässä kohtaa millään tavalla varmistettua. Ajatus asiakkuuden alkamiseen liittyvästä vallankäytön ulottuvuudesta tuli minulle yllätyksenä. Aineiston perusteella vaikuttaa, ettei asiakkailla ole asiakkuuden alkamiseen liittyen minkäänlaista osallisuutta. Sosiaalihuollon asiakkuus käynnistyy aina tilanteissa, joissa käynnistetään palvelutarpeen arviointi, eikä asiakkailla ole tähän asiaan mahdollisuutta vaikuttaa.

Asiakkuuden alkamisen ehdot tulevat suoraan lainsäädännöstä, ja varmaan osittain sen takia omassa työyhteisössäni ei ole kyetty näkemään asiaan liittyvää vallankäytön ja osattomuuden näkökulmaa. Osittain asiaan voi nähdä liittyvän selkeästi yhteiskunnan toteuttamaa sosiaalista kontrollia, jonka oikeutukset nouse-

vat lainsäädännöstä. Lastensuojeluilmoitus tai siihen perustuva toiminta ovat keskeisesti sosiaalisen kontrollin muotoja. Joillakin tahoilla on lain suoma mahdollisuus puuttua lapsen tai perheen elämään, jos nämä eivät kykene elämään yhteiskunnan tai lainsäädännön luomien edellytysten mukaisesti. (Sipilä 1996, 143-144.) Normeista poikkeavien perheiden toimintaan voidaan puuttua lainsäädännön luomin edellytyksin, eikä oikeutuksia tai vaikutuksia välttämättä aina kyetä riittävällä tavalla ymmärtämään asiakkaan näkökulmasta. Asiakkaat asetaan lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton perusteella yhteiskunnalliseen kategoriaan (sosiaalihuollon asiakas) täysin ulkopuolisen näkemyksen perusteella ilman mahdollisuuksia itse vaikuttaa tähän kategoriaan asettamiseen oikeastaan millään tavalla. Juhilan mukaan yhteiskunta lokeroi ihmisiä erilaisiin kategorioihin omien yleisesti hyväksytyjen arvojen, toimintojensa ja normiensä pohjalta. Lokerointi antaa meille tietoa ja käsityksiä ihmisistä sekä neuvoo miten meidän tulee heihin suhtautua ja heistä ajatella. Ihmisten kategorisointi on erittäin seurauksellista, koska se tuottaa ihmisille sosiaalisia identiteettejä. Sosiaalisen identiteetin rakentuminen tapahtuu siten, että ihminen itse, yhteiskunta tai joku muu taho sijoittaa hänet tiettyjä toimintamalleja tai odotuksia sisältävään lokeroon. (Juhila, 2006, 205–206.) Goffman (1990, 25-27) puhuu laajasti siitä, että sosiaalityössä tapahtuvalla vuorovaikutuksella on merkittäviä vaikutuksia laajempiin sosiaalisiin rakenteisiin. Sosiaalisten identiteettien muodostumisella saattaa olla kauaskantoisia yhteiskuntarakenteellisia seuraamuksia, ja ne saattavat pitkään vaikuttaa asiakkaiden asemoitumiseen, minuuden määrittymiseen tai yleiseen aktiivisuuteen yhteiskunnassa.

Haastatteluissa nousi esiin myös näkökulma siitä, että ”asiakas” termi ylipäättään ei ole asiakkaiden kokemuksen perusteella ongelmaton tai merkityksetön. Sosiaalihuoltolaki korostaa asiakkuuden merkitystä, ja lain esitöiden perusteella sosiaalihuollon asiakkuus pitäisi käynnistää aina, jos ihmisen asiassa tehdään minäkäänlaista palvelunohjausta, tai asiakkaan asiaa edes konsultoidaan sosiaalitoi-

nessa. (HE 164/2014) Aineiston perusteella termi asiakas on haastateltavien kokemuksen perusteella hyvin moniulotteinen.

*Joo että nää on yllättävän isoja asioita, kun ajattelee tota asiakas termiä, niin minähän olen asiakas, jos minä tietoisesti hakeudun vaikka tonne kauppaan ostamaan sieltä jotakin. Niin mä en ole asiakas, ennen kuin olen tehnyt päätöksen mennä sinne ja ostaa jotakin, niin miten mä voin olla asiakas, kun mä en ole tehnyt mitään. Että meidät pakotetaan asiakkaaksi. (Haastateltava 4.1)*

Asiakkaiden kokemuksen perusteella termi ”asiakas” voidaan nähdä eräänlaisena yhteiskunnallisena leimana, jonka asiakkaat saavat osakseen, eikä heillä ole asiaan oikeastaan mahdollisuuksia vaikuttaa. Goffman on kuvannut yhteiskunnallisia kategorioita tai leimautumista stigma -käsitteen kautta. *Stigma* on negatiivinen eroavaisuus yhteiskunnassa luonnollisena, tavallisena tai moraalisesti hyväksyttävänä pidettyyn. Stigma voi tulla institutionaalisen toiminnan seurauksena tai syntyä vuorovaikutuksessa. Stigma saattaa muovata asiakkaan käsitystä itsestään. (Goffman 1990, 25-27.) Leimautuminen tai leimatuksi tuleminen rakentuvat aina sosiaalisissa suhteissa ja vuorovaikutuksessa. (Jokinen 2004, 77-78.)

Seuraavassa luvussa perehdyn asiakkaiden kokemuksiin lastensuojeluilmoituksiin liittyen. Valtaosa palvelutarpeen arvioinnin prosesseista käynnistyy edelleen lastensuojeluilmoituksen perusteella, ja on tärkeää ymmärtää, miten asiakkaat nämä tilanteet kokevat.

## 5.2 KOKEMUKSET LASTENSUOJELUILMOITUKSESTA

Tässä luvussa tarkastellaan asiakkaiden kokemuksia tilanteista, joissa lapsen tai perheeseen kohdistuu lastensuojeluilmoitus tai sosiaalihuoltolain mukainen yh-

teydenotto. Kokemukset lastensuojeluilmoituksesta vaikuttavat todennäköisesti myös siihen, kuinka palvelutarpeen arvioinnin prosessia on mahdollista lähteä asiakkaiden kanssa rakentamaan.

Ilmoituksen kohteeksi joutuminen vaikuttaa vanhempiin monella tasolla, ja sillä vaikuttaa olevan varsin suuria vaikutuksia perheisiin.

*Mut että kylhän se alkuu tuntu kauheelta, että ku yhtäkkiä sitten soitettiin sieltä lastensuojelusta ja sitten sovittiin tapaamista ja...ja sitten tota, että olihan se sellainen fiilis, että kyllähän siinä tuns iittensä tosi huonoksi ihmiseksi siin kohtaa kun sitä lähetettiin purkaa siinä, (Haastateltava 1)*

*Mutta että kyllä se ilmoitus on mun näkökulmasta aina tavallaan sellaista henkistä väkivaltaa. Haavat ja mustelmat parantuu, mutta nämä kokemukset ei parannu ikinä. Ne on täällä sydämessä ja mielessä hautaan asti. Sattuu rintaan asti, ja sattuu konkreettisesti, ja aina ei tiedä minne sattuu, mutta sattuu aina. (Haastateltava 3.2)*

*... niin kyllähän se aluksi oli tosi iso loukkaus. Iso loukkaus minun vanhemmuutta kohtaan, ja loukkaus minua kohtaan kasvattajana, (Haastateltava 4.2)*

Asiakkaiden kokemukset lastensuojeluilmoituksen kohdistumisesta omaan perheeseen tai omaan lapseen ovat tutkimukseni perusteella voimakkaita, ja vaikuttavat vahvasti kokemukseen vanhempana. Nämä kokemukset toistuivat kaikissa haastatteluissa. Lastensuojeluilmoituksen kohteeksi joutuminen oli kaikille haastateltaville tunnetasolla hyvin vaikea asia. Johanna Hietämäki on perehtynyt suomalaiseen lastensuojelun alkuarvointiin keskittyvään tutkimukseen, ja Hietämän mukaan niissä näyttäytyy selkeästi se, että tieto lastensuojeluilmoituksesta herättää vanhemmissa voimakkaita tunteita, pelkoja ja hämmennystä. (Hietämäki 2015, 70-72) Pelkästään ilmoituksen kohdistuminen omaan perheeseen saa vanhemmat voimakkaasti kyseenalaistamaan oman vanhemmuutensa onnistumista. Samalla se tuottaa voimakkaita epäonnistumisen tuntemuksia.



Lastensuojeluilmoituksen kohteeksi joutuminen vaikuttaa saavan aikaan niin fyysisiä kuin psyykkisiäkin kiputiloja.

Lastensuojeluilmoituksen kohteeksi joutumiseen liittyy aineiston perusteella myös erilaisia pelkoja.

*Kyllä varmaan siinä alussa joo...niin olikin sitten että jonkinlainen paniikki iski, että apua mitähän tästä seuraa, varsinkin kun ei siis ollut tekemisissä ennen. Että kyllä se kaiku varmaan on siinä sanassa monella ihmisellä, että nyt ne lapset viedään pois. Vaikka toisaalta mä tiesin, että se on se viimeinen keino, mutta kyllähän siinä kerkes kaikenlaista miettimään matkan varrella. (Haastateltava 1)*

*...Että otin sen tosi pahasti. Tosi silleen sydämellä, että kyllä kuka tahansa, kellä on itsellä lapsi, niin tietää, ettei haluaisi mitään lastensuojeluilmoituksia, siis ihan vaan siksi että se tuntuu yksinkertaisesti ihan hirveän pahalta, ja kyllä mulla heräsi sitten heti pelko, että mitä jos lapsi huostaanotetaan. (Haastateltava 5)*

Pelot vaikuttavat liittyvän siihen, että ilmoitusta seuraava prosessi on vaikeasti ennakoitava. Pelot vaikuttavat paljolti liittyvän sanaan lastensuojelu sekä niihin mielikuviin, joita ihmisillä sanasta on. Monet asiakkaista kertoivat konkreettisista peloista sen suhteen, että lapset saatettaisiin viedä pois. Vanhemmat kertoivat, että vaikka he järjen tasolla ymmärtäisivätkin, että niin ei tule helposti tapahtumaan, olivat pelot ja huoli asian suhteen hyvin todellisia. Monet vanhemmista kertoivat ikävistä ja pelottavista asioista, joihin ovat tutustuneet internetin kautta lastensuojeluun liittyen. Vanhemmat kertoivat mielikuvista sen suhteen, että lastensuojelun viranomaiset ovat arvaamattomia ja vaikeasti ennakoitavia, ja nämä mielikuvat värittivät heidän kokemuksiaan tilanteissa. Väli-Suomessa toteutetun tutkimuksen perusteella huolta saattoi asiakkaissa herättää myös se, että asiassa oli ylipäättään tehty lastensuojeluilmoitus ja asiakas ei tiennyt, mitä tulee tapahtumaan. (Koponen 2016, 58) Vanhemmat kertoivat tilanteista, joissa heillä oli tieto siitä, että lastensuojeluilmoitus on tehty, mutta yhteydenotto vi-

ranomaisilta asian suhteen kesti kauan. Tämä odotuksen vaihe oli vanhempien kannalta hyvin vaikeaa sietää, ja tämän odotuksen aikana vanhemmat ehtivät pelkoja ja huolia mielissään pyörittelemään. Hietamäen mukaan vanhempien huoli perheen autonomian menettämisestä sekä epäluottamus ja pelot lastensuojelua kohtaan voivat vaikeuttaa heidän asettumista yhteistyöhön sekä selviytymisen osapuoleksi. (Hietamäki 2016)

Lastensuojeluilmoituksella on aineiston perusteella myös vaikutuksia ihmisten arkeen ja voimavaroihin. Lastensuojeluilmoituksen kohdistuminen omaan lapseen ja perheeseen sekä asian selvittelyminen vaikuttavat jaksamiseen.

*Mutta että kyllä se myös sitten syö sitä muuta toimimista, että kun niitä tehdään, koska niitä pitää tehdä, mutta aina ei välttämättä edes ole tarvetta toimia, niin kyllä se ilmoitus kuitenkin aina tulee osaksi sitä perheen tai lapsen elämää. Eikä se kyllä ole mikään mitätön asia. Siihen liittyy aina sellaista hirveitä häpeää ja epäonnistumisen tunnetta. Ihan sama mistä se ilmoitus on tullut. (Haastateltava 6)*

*Ja onhan tällä ollut joka tapauksessa ollut valtavat vaikutukset meidän perheeseen, koska mä oon ihan varmasti sitä omaa häpeääni, sitä epäonnistumisen tunnetta ja katkeruutta näyttänyt meillä kotona. Ja sen myötä toi ilmoitus on vienyt meiltä tosi paljon voimavaroja ja jaksamista. Ja se kääntyy helposti niin, että alkaa syyttelemään sitä toista kaikesta. Ja sen myötä tilanne menee vaan koko ajan vaikeammaksi. (Haastateltava 5)*

Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että lastensuojeluilmoitus heijastuu voimakkaasti perheiden arkeen ja siellä toimimiseen. Tunnetason reaktiot vaikuttavat olevan voimakkaita, ja ne vaikuttavat myös perheen toimintakykyyn ja voimavaroihin. Ilmoitukset tulevat osaksi perheiden arkea ja olemista, ja niillä tuntuu olevan vaikutuksia myös perheen sisäiseen vuorovaikutukseen. Haastattelujen perusteella muodostuu käsitys, että lastensuojeluilmoitus ei ainakaan välittömästi paranna vanhempien kyvykkyyttä ja voimavaroja toimia vanhempana. Osa vanhemmista on myös joutunut hakemaan apua ja tukea muualta, jotta ovat

pärjänneet ilmoituksen ja palvelutarpeen arvioinnin aiheuttamien tunteiden ja ajatusten kanssa.

*Kun kyllä ne ilmoitukset on niin rajuja kuitenkin, että pahimmillaan niin ei se varmaan ole ollut psykoosikaan kaukana. Että se on aina tosi raskasta, että siinä on tullut sellainen viikon periodi, kun ei oikein saa nukuttua, että uni on sellaista tosi pätkittäistä, ja koko ajan heräilet, ja samat asiat on mielessä. (Haastateltava 3.2)*

*Niin että mähän olen joutunut ihan hakemaan apua tän kaiken keskellä. Että useammassakin paikassa olen joutunut käymään. Ja jotenkin tuntuu, että joutuu koko ajan jonnekin todistelemaan, että kelpaa tähän hemmetin vanhemmuuteen. Ja mä kuitenkin yritän parhaani. Ihan joka perhanan päivä. Yritän olla lapsille niin hyvä kuin osaan. (Haastateltava 2)*

Näiden tunteiden ja ajatusten käsitteleminen osana palvelutarpeen arviointia olisi tärkeää. Palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksena on tukea sekä arvioida perheiden tilannetta. Lastensuojeluilmoituksen kohdistuminen omaan perheeseen vaikuttaa monella tavalla vanhempien jaksamiseen. Hietamäen mukaan vanhempien kanssa työskentelyssä keskeistä on alussa pyrkiä aktiivisesti ymmärtämään vanhempien kokemusta tilanteesta, lieventämään vanhempien pelkoja sekä huolia, huolellinen ja ymmärtämään pyrkivä kuunteleminen sekä avoimuus kaikessa vuorovaikutuksessa (Hietamäki 2016, 61-62).

Aineiston perusteella lastensuojeluilmoitukseen ja siihen liittyvien asioiden selvittelyyn liittyy häpeän tunteita.

*Että onhan se ollut tunnetasolla tosi monella tapaa iso juttu, ja se on heijastunut tosi moneen asiaan, ja heijastuu kyllä ihan vieläkin ja välillä ihan älyttömyyksiin saakka. Että vasta ihan pari päivää sitten kattelin niitä papereita, kun ne oli jääneet tohon lojumaan. Että tietyllä tavalla, vaikka siitä on jo vuosi aikaa, niin se tulee esille koko ajan siellä sun täällä, ja sekin vielä että eihän me olla vieläkaan kerrottu mun vanhemmille tästä asiasta yhtään mitään.... (Haastateltava 4.1)*

*Ensinnäkin se jännittää ihan hirveästi, kun ei tiedä mitä odottaa. Ja sit se tuntuu tieteenkin, että onhan se häpeällistä, että eihä se ole sellainen asia, josta tekisi mieli kertoa vaikka omalle äidilleen...tai kenellekään oikeestaan, että siinä on se häpeä aika kova....siitä että, että siitähän tulee sellainen olo, että sinä olet niin huono vanhempi, että niin käy. Se on se tunne, mikä siitä tulee. Että en mä oo varma, oonko mä vielä kertonut mun vanhemmille tästä asiasta. (Haastateltava 5)*

*Että kyllähän siinä miettii sitä muiden suhtautumista, ja toisaalta kanssa sitä ettei halua kuormittaa muita tahoja asian suhteen. Ja ei me olla mun sukulaisille nyt siis kerrottu vielä kukaan..Että onhan siinä nyt jotain, ja kyllähän se kanssa jostain kertoo (Haastateltava 7)*

Lastensuojeluilmoitus ja sen seurauksena tullut palvelutarpeen arviointi ovat olleet kaikille haastateltaville merkittäviä vaiheita elämässä. Kokemus tämän suhteen toistui kaikissa haastatteluissa. Prosessi on tunnetasolla laaja-alaisesti hyvin haastava, ja se vie voimavaroja perheen vanhemmilta ainakin vähäksi aikaa. Asiakkaat nostivat esiin sen, että asiasta kertominen läheisille on vaikeaa. Asiakkaita huoletti kertomisen suhteen se, miten tilanteeseen ja asiaan läheisten toimesta suhtaudutaan. Prosessiin joutuminen aiheuttaa vahvoja häpeän tunteita, eikä niistä juurikaan ole pystytty puhumaan perheen ulkopuolelle. Tämä vaikuttaa osaltaan lisäävän tilanteen kuormitusta perheiden osalta. Prosessista vaikuttaa myös muodostuvan kokemustasolla asia, joka jää osaksi vanhempien elämää pitkäksi aikaa, ja sen käsittelemistä jatketaan vielä pitkään prosessin päättymisen jälkeenkin. Keskustelujen perusteella vaikuttaa myös siltä, että useissa perheissä prosessista muodostuu eräänlainen vaiettu salaisuus, jota vanhemmat sitten kantavat mukanaan pitkään. Läheisten suhtautuminen asiaan huoletti vanhempia paljon, ja toisaalta vanhemmat kertoivat pelkäävänsä leimautumista prosessin johdosta. Toisaalta esiin nousi myös näkökulma siitä, että prosessi on osa ja vaihe elämää, joka haluttaisiin mieluusti myös unohtaa ja jättää taakse.

*No nyt täytyy tietysti muistaa, että mä oon osittain aktiivisesti yrittänyt unohtaa tätä....Ja en ole esimerkiksi lukenut mitään niitä papereita sen prosessin jälkeen.... (Haastateltava 7)*

Kun muistetaan, että lastensuojeluilmoitusten määrät ovat jatkuvassa nousussa, ja että valtaosa prosesseista käynnistyy edelleen lastensuojeluilmoitusten johdosta, ovat nämä asiat hyvin suuren ihmisjoukon elämään liittyviä kokemuksia. Lastensuojeluilmoituksen kohteeksi on koko maassa päätynyt vuonna 2017 lähes kahdeksan prosenttia kaikista 0-17 vuotiaista lapsista. (THL TR 17/2018.) Tämänkin näkökulman takia asiakkaiden kokemuksia asian suhteen on hyvin tärkeää ymmärtää.

### 5.3 DIALOGISUUS INSTITUTIONAALISESSA SUHTEESSA

Tässä luvussa perehdyn asiakkaiden kokemuksiin palvelutarpeen arviointiin liittyvästä vuorovaikutuksesta. Pyrin löytämään niitä merkityksiä asiakkaiden kokemuksista, joiden kautta on mahdollista määritellä dialogisuuden toteutumista ja edellytyksiä prosessissa. Pyrin nostamaan esiin myös niitä asioita, jotka asettavat haasteita dialogille ja vuorovaikutukselle yleisesti osana palvelutarpeen arvioinnin prosessia.

Asiakkaiden avoin kohtaaminen on merkittävä näkökulma dialogisessa toiminnassa. Dialoginen asiakastyö perustuu oletukseen, että vuorovaikutussuhteessa on kaksi tasavertaista osapuolta, jotka yhdessä määrittävät tilannetta, ja etsivät yhdessä ratkaisua tilanteeseen. (Mönkkönen, 2007, 18.) Asiakkaiden kokemusten perusteella kohtaamiset ovat toteutuneet usein työntekijöiden toimesta avoimin mielin. Asiakkaat ovat myös kokeneet, että heitä ei ole etukäteen tuomittu ilmoituksen tai yhteydenoton tietojen perusteella, vaan heitä on tultu kohtaamaan ilman ennakoasenteita.

*Kyllä joo, ja kun se suhtautuminen ei ollut koskaan mitenkään tuomitsevaa, että hitto mikä juoppo äiti, tai sä oisit ihan paska. Et mäkin alkuun*

*mietin, että sieltä tulee varmaan paskaa niskaan, et et niinku tuomitaan, ja on ilkee asenne, mutta kun ei tässä ollut mitään sellasta. Et lähetettiin vaan avoimesti kartoittamaan, että miksi ollaan tässä (Haastateltava 1)*

*No meille on ollut tosi tärkeätä se, että saatiin se apua tosi pian, ja prosessi käyntiin tosi pian. Ja sit että ne ihmiset on oikeesti ollut sellaisia, keiden kanssa on pystynyt puhumaan, eikä oo kukaan tuominnut et et, jos ois sellainen toisenlainen asenne siellä päässä, niin tuliskin sellainen olo, ettei haluukaan jatkaa. Että ne on niinku ollut tosi kannustavia siellä kaikki, ja oon oppinut ehkä sen kautta matkan varrella ymmärtämään itteäänkin vähän paremmin. (Haastateltava 6)*

*Että missään vaiheessa meille ei tultu lukemaan sitä ilmoitusta tai esittämään sen perusteella syytöksiä. Niin se ei ole onneksi mennyt. Mulla on se kokemus, että tultiin avoimin mielin katsomaan, että mikä tämä tilanne nyt on ilman mitään värittyneitä ennakkokäsityksiä. Että ei ollut valmiiksi se käsitys, että täällä on nyt kaikki hirveän huonosti, vaan tultiin avoimena katsomaan, että onko asiat hyvin vai huonosti. (Haastateltava 4.2)*

Asiakkaille vaikuttaa olevan tärkeää, että heitä tultiin kohtaamaan avoimin mielin ja ilman valmiita ennakkokäsityksiä. Useat asiakkaat toivat esiin sen, että he pelkäsivät etukäteen lastensuojeluilmoitukseen liittyvän tiedon värittävän koko prosessia ja suhtautumista heidän perheeseensä. Näin ei kuitenkaan haastattelujen perusteella ollut. Isaacin mukaan dialogissa ei lähtökohtana voi olla tuomitseva asenne tai liian voimakkaat ennakkokäsitykset, koska ne asettavat vahvoja esteitä dialogisen toiminnan toteutumiselle. Dialogissa pyritään vuorovaikutuksen kautta yhdessä pohtimaan edessä olevien valintojen luonnetta ja tekemään valinnat asioiden suhteen mahdollisimman laajan ymmärryksen perusteella. Dialogin tarkoitus on muodostaa uutta ymmärrystä ja oivalluksia, joiden pohjalta olemassa olevaa tietoa ja ihmisten ennakkokäsityksiä voidaan ymmärtää kokonaan uudelleen. (Isaacs 2001, 63-64)

Tilannetta lähdettiin työntekijöiden toimesta selvittelemään avoimesti yhdessä asiakkaiden kanssa. Koska lastensuojeluilmoitukseen liittyy niin paljon pelkoja ja huolta, on asiakkaiden kokemusten perusteella myös erityisen tärkeää, että suhtautuminen oli alusta lähtien ymmärtävää. Vaikuttaa myös siltä, että avoin ja

ymmärtäväinen suhtautuminen tuottaa prosessin osalta luottamusta toimijoiden välille ja edellytyksiä paremmalle vuorovaikutukselle. Hietamäki nosti samanlaisia tuloksia esiin omassa tutkimuksessaan. (Hietamäki 2015, 122-140) Järvinen korostaa, että asiakassuhde on myös ihmissuhde, ja sen kehittymiseen vaikuttaa positiivisesti se, että työntekijä hyväksyy ja ymmärtää asiakkaan tilanteen ja lähtökohdat. (Järvinen 2015, 231-232) Dialogiseen toimintaan sisältyy usko toiseen ihmiseen ja hänen kykyihinsä. Dialogi vaatii toteutuakseen uskon ihmiseen ja hänen kykyihinsä. Dialoginen ihminen toimii aina vuorovaikutuksessa niin, että hän uskoo toisiin ihmisiin sekä heidän kykyihinsä jo ennen kuin hän kohtaa heidät kasvokkain. ”Ilman uskoa ihmiseen dialogi on farssi, joka ennen pitkää vääjäämättä vajoaa holhoavaksi manipulaatioksi” (Freire 2005, 100).

*Se vuorovaikutus on ollut avointa, rentoa ja ymmärtäväistä. Että siinä hommassa nähtiin kanssa oikeasti se perheen puoli tilanteen suhteen. Koska sehän on kuitenkin niin, että sitä tietoa pitää oikeesti olla kerättyinä, että voi vetää jotain johtopäätöksiä. Ja nää oli vissiin unohtanut lukea ne kaikki paperit, koska ne tuli kyllä kohtaamaan meitä ihan ihmisinä ja ilman mitää olettamuksia.*

Dialogisuudessa keskeistä on pyrkimys tasavertaiseen kohtaamiseen ja vuorovaikutukseen. Asiakkaiden kokemusten perusteella vuorovaikutuksessa palvelutarpeen arvioinnin aikana on saavutettu dialogisuutta tämän näkökulman kautta. Inhimillinen ja tasavertainen kohtaaminen näkyvät asiakkaiden kokemuksissa prosessin aikana.

*että hyvin vahvasti on sellainen olo...että on sellainen kokemus, että hän on ollut ihminen ihmiselle, ja että hän on pystynyt tavallaan puhtaalta pöydältä lähtemään siihen mukaan...että ei ole ollut sellaisia ennakkotasenteita, (Haastateltava 2)*

*Kyllä mun mielestä suhtauduttiin ihan hyvin, ihan sillai ennakkoluulottomasti ja tuli tapaamaan ihmistä ihmisenä, että ei ollut ikään kuin valmiiksi jo päättänyt asennetta tai näkemystä.... että se oli ihan tosi hyvä asia,*

*ja varmasti auttoi tossa hommassa paljon. Että kyllähän sen monta kertaa ihmisestä näkee, että onko se jo päätöksensä tehnyt, kun tulee ovesta sisään, että valitettavasti sellaiseenkin on sitten törmännyt jossain. (Haastateltava 5)*

*Alusta asti ollut sellainen fiilis, että noi ihan hyväksyy mut ihmisenä. Että kun siihen asetuttiin, niin kyllä se koko homman kannalta oli ihan olen-naista se avoimuus ihan kaikkien osalta. Et siinä nyt oli ne kaksi sosiaali-työntekijää, jotka tiesi ton meidän tilanteen, niin siinä oli tärkeä lähteä avoimesti ja hyvässä hengessä. Ja ehkä sitä sitten kun tässä puhuttiin kaikkee, niin tuli sit tavallaan puhuttua kaikkee muutakin omasta elämästä, niin ehkä sekin oli sellainen helpottava siihen alkuun. Että tavallaan yllättävästi siinä tulikin sitten puhuttua kaikkea mahdollista. Kun niitä puhui ääneen, niin siinä sai sanottua sitä pahaa oloa ja hankaluutta, ja se kyllä helpotti hiton paljon. (Haastateltava 1)*

Asiakkaat kokevat, että heitä on prosessin aikana kohdattu inhimillisesti ja hyväksytty ihmisenä. Nämä havainnot toistuivat kaikissa haastatteluissa. Asiakkaiden kokemuksen perusteella on erittäin merkityksellistä tulla kohdatuksi ja hyväksytyksi ihmisenä tilanteessa, johon liittyy paljon huolia, ennakkokäsityksiä ja pelkoja. Asiakkaat tuovat esiin sitä, että vuorovaikutustilanteisiin on työntekijöiden toimesta tultu niin, että näkemyksiä tai mielipidettä asiasta ei ole päätetty etukäteen ja olemassa olevan tiedon perusteella. Freiren mukaan dialogissa pyritään tasavertaiseen vuorovaikutukseen, vaikka toiminnallisesti saatettaisiin olla eri tasoilla. Dialogisen toiminnan ominaispiirteenä on yhteistyö, jota voi olla ainoastaan tasavertaisten subjektien kesken, vaikka he saattaisivat toimia eri tasoilla ja heillä voi siten olla erilainen vastuu toiminnasta. (Freire 2005, 187.) Haastattelujen perusteella tulee vaikutelma, että tasavertainen kohtaaminen ja vuorovaikutus luovat edellytyksiä yhteistyölle asiakkaiden kanssa, ja saavat toisaalta asiakkaat kiinnittymään prosessiin paremmin omista lähtökohdistaan. Toisen ainutlaatuisuuden kunnioittaminen ja tasavertainen kohtaaminen ovat kaikkien dialogisten suhteiden perusta. (Arnkil & Seikkula 2014, 19.)

Tärkeänä asiana nousi esiin myös vuorovaikutuksen sekä ilmapiirin avoimuus. Avoimuus vaikuttaa tuottavan luottamuksellista vuorovaikutusta, jonka kautta



asiakkaiden tulee puhuttua tilanteissa asioita, joiden ei edes etukäteen ajatellut nousevan tärkeiksi. Järvisen mukaan asiakasuhteen luottamus ja vastavuoroisuus ovat sosiaalityössä keskeisiä tekijöitä, joiden kautta on mahdollista saavuttaa todellista muutosta asiakkaan elämään ja tilanteeseen liittyen. (Järvinen 2015, 142.) Luottamus ihmisten välille syntyy dialogisessa toiminnassa. Se vaatii tuekseen uskon ihmiseen ja tämän kykyihin. Luottamus riippuu niistä todisteista, jotka toinen osapuoli antaa toiselle omista aidoista, konkreettisista pyrkimyksistään. (Freire 2005, 100)

Kuunteleminen on dialogisessa toiminnassa hyvin keskeinen asia. Se mahdollistaa dialogisuuden toteutumisen. Asiakkaat nostivat kuuntelemisen taidon hyvin keskeiseksi tekijäksi osana vuorovaikutusta ja palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Se luo edellytyksiä yhdessä ymmärtämiselle, ja rakentaa toisaalta myös mahdollisuutta kunnioittavalla ja luottamuksellisella suhteella.

*niin hän on pystynyt lähtemään avoimesti, ja hän on tullut mukaan erilaisiin tapaamiseen keskustelemaan ja kuuntelemaan, on myöskin oikeesti kuunnellut, koska se kuunteleminen on ollut se hyvä asia, että hän ei oo ite päättänyt etukäteen asioita, tai omaa asennettaan tai näkökulmiaan, vaan hän on oikeesti kuunnellut.*

*Hyvin on meitä kuunneltu, ja se kuuntelutaito on siinä ihan keskeinen, ja se on vahvasti näkynyt. Mun mielestä tärkein on se, että kuunnellaan rauhassa kaikkia osapuolia...ja et siinä ettei lähdetä heti sen lastensuojeluilmoituksen perusteella tekemään johtopäätöksiä tilanteesta...*

*että se on ehkä se tärkein, että se paperi voi olla yhtä, ja se todellisuus voi oikeasti olla ihan toista. Tai sitten siinä on vain osa siitä todellisuudesta...että kannattaa kuunnella ja ottaa oikeasti selvää asioista.*

Asiakkaat pitävät kuuntelemisen taitoa hyvin tärkeänä osana työskentelyä ja tilanteen selvittämistä. Asiakkaat vaikuttavat kokevan, että ainoastaan kuuntelemisen kautta voidaan saavuttaa tilanteen suhteen riittävän kokonaisvaltaista ymmärrystä. Dialogin ytimessä on syvälinen kuuntelemisen taito. Kuuntelemi-

nen ei ole dialogissa ainoastaan sanojen kuulemista, vaan se tarkoittaa kykyä ottaa vastaan ja hyväksyä mukana olevien ajatuksia ja näkemyksiä. Kuunteleminen mahdollistaa osallistumisen ympäröivään maailmaan (Isaacs 2001, 98-99). Voidaan ajatella myös niin, että osana asiakasprosessia kuuntelemisen kautta tuotetaan toista tietoa (asiakkaan kokemuksellista tietoa), jonka perusteella on mahdollista kyseenalaistaa tilanteeseen liittyvää virallista tietoa (lastensuojeluilmoituksen tai yhteydenoton tieto). Juhilan mukaan toinen tieto on tietoa, joka syntyy kokemuksellisuuden kautta, ja se on hyvin yksityiskohtaista, paikantunutta, ihmettelevää, pohdiskelevaa ja paljastavaa. Toinen tieto kyseenalaistaa ja haastaa vallalla olevaa virallista tietoa. (Juhila 2006, 106.)

Asiakkaiden näkemysten perusteella kuuntelemisen taito vaikuttaa kiinnittyvän myös vuorovaikutuksen ja selvitystyön avoimuuteen. Kuuntelemisen taito vaikuttaa liittyvän myös selkeästi siihen, että asiakkaille tulee kokemus tasavertaisesta, hyväksyvästä sekä ymmärtävästä kohtaamisesta. Arnkilin ja Seikkulan mukaan kuuntelemisen kautta osoitamme myös muille dialogin osapuolille kunnioitusta. Kuunteleminen on dialogisen toiminnan kannalta välttämätöntä. On ymmärrettävä, etten koskaan voi nähdä tai kokea asioita samalla tavalla kuin toinen ihminen. Tämä toisen ihmisen toiseuden ehdoton kunnioittaminen on dialogisen toiminnan edellytys ja siihen liittyvä perusasenne. Se ei voi toteutua ilman toisen ihmisen kohtaamista ja kuuntelemista. (Arnkil & Seikkula 2014, 30-31).

Dialogisuuden kannalta hyvin keskeistä ja välttämätöntä on se, että tilanteiden ja asioiden suhteen pyritään rakentamaan ymmärrystä vuorovaikutuksen kautta yhdessä. Freiren mukaan aidossa dialogissa kohtaavista ihmisistä kukaan ei ole täysin tietämätön eikä kukaan täysin viisas. On vain ihmisiä jotka pyrkivät oppimaan yhdessä enemmän kuin tietävät sillä hetkellä. (Freire 2005, 99–100.) Vuorovaikutuksen tavoitteena ei ole saada toisia ymmärtämään omia näkemyksiä. Asiakkaiden kokemusten perusteella palvelutarpeen arvioinnin prosessissa ymmärrys tilanteiden suhteen on usein rakentunut vuorovaikutuksessa työntekijöi-

den kanssa. Yhdessä ymmärtämisen muodossa dialogisuus on toteutunut prosessin aikana melko laajasti, ja nämä kokemukset näkyivät lähes kaikissa haastatteluisissa.

*ei missään vaiheessa tuotu mitään negatiivista puolta, eikä lähdetty tuomitsemaan, vaan enemmänkin yritettiin yhdessä meidän kanssa löytää ratkaisuja, joiden kautta päästäisiin eteenpäin, ja saataisiin tuettua lasta noiden hankaluuksien kanssa.*

*Ja siinä sitten luotiin yhdessä se suunnitelma. Ja yhdessä pohdittiin sitä, että miten tässä tilanteessa oikeastaan jatketaan. Ja kyllä me itse päästiin tosi hyvin vaikuttamaan siihen suunnitelmaan...*

*Kyllä se on ollut vahvasti sen suuntaista, että on avoimesti pystytty juttelemaan asioista. Ja on yritetty yhdessä miettiä, että miten tästä päästään eteenpäin. Että ainakin pyrkimys on ollut sellainen. Tottakai aina vuorovaikutukseen liittyy hankaluuksia, mutta ainakin pyrkimys on ollut ton suuntaista.*

Palvelutarpeen arvioinnin prosessin aikana on selvästi toteutunut dialogista vuorovaikutusta myös siinä mielessä, että ymmärrystä käsillä olevan asian suhteen on pyritty luomaan yhdessä. Yhdessä ymmärtäminen linkittyy keskeisesti myös siihen, kuinka asiakkaiden osallisuus on prosessin aikana toteutunut. Isaacin mukaan dialogi on vuoropuhelua, jossa ihmiset ajattelevat yhdessä. Yhteinen ajattelemisen tarkoittaa sitä, että ihmisen omat näkemykset eivät ole lopullinen totuus, vaan ne mahdollistavat matkan kohti uutta ja yhteistä ymmärrystä. Uusi ja yhteinen ymmärrys rakentuu suhteessa muihin kuuntelun ja vuorovaikutuksen avulla. (Isaacs 2001, 40-41.) On varmaan niin, että jonkinlaista osallisuutta voi toteutua ilman dialogia, mutta ilman osallisuutta ei ole mahdollista luoda dialogista toimintaa tai vuorovaikutusta. Asiakkaat pitävät selvästi tärkeänä sitä, että työntekijöillä on ollut pyrkimys yhdessä asiakkaiden kanssa löytää riittävä ymmärrys tilanteesta, sekä luoda yhdessä asiakkaiden kanssa suunnitelmat sen suhteen, miten päästään eteenpäin. Dal Maso & Kuosmanen ovat todenneet, että dialogisessa tavassa työskennellä on tarkoituksena, että työntekijä ja asiakas rakentavat välilleen dialogisen vuorovaikutussuhteen, jossa he yhdessä määrittelevät asiat

ja tekijät joiden kanssa työskennellään (DalMaso & Kuosmanen 2008, 42). Dialogisessa toiminnassa ja yhdessä ymmärtämisessä on kyse juuri tästä. Voidaan myös ajatella, ettei suunnitelmilla tai tavoitteilla ole juurikaan merkitystä, jos niitä ei olla kyetty yhdessä asiakkaan kanssa luomaan. Mönkkönen kuvaa dialogisuutta eräänlaisena asenteellisena rohkeutena ja uskalluksena asettua yhdessä asiakkaan kanssa samalle tietämättömyyden ja yhteisen hämmästyksen alueelle, jolta voidaan yhdessä löytää kokonaan uutta ymmärrystä ja uusia ratkaisuja. (Mönkkönen, 2007, 29)

Aineiston perusteella syntyy myös vaikutelma, että kun palvelutarpeen arvioinnin prosessia lähestytään dialogin kautta, se saattaa tuottaa vuorovaikutuksen kautta toiveikkuutta ja uskoa omiin voimavaroihin. Dialogia ei Freiren mukaan ole, jos siihen ei sisälly toivoa. Tasavertaista ja dialogista vuoropuhelua ei voi käydä epätoivon ilmapiirissä. Jos osapuolet eivät usko saavuttavansa mitään, ei heidän kohtaamisessaan ole merkitystä ja se jää tyhjäksi. Vuorovaikutuksesta tulee ilman toiveikkuutta luonteeltaan byrokraattista ja väsyttävää. (Freire 2005, 101.) Yhdessä ymmärtämisen ja osallisuuden mahdollistamisen kautta voidaan myös luoda toiveikkaampia ja tavoitettavissa olevia näkymiä tulevaisuuteen.

*Ja siinä yhdessä mietittiin sitä, mikä tässä tilanteessa on oikeasti olennaista ja se oikea tilanne. Ja kun näitä asioita yhdessä pohdittiin, niin minusta alkoi oikeasti tuntua siltä, että nämä asiat saattaa lähteä eteenpäinkin. Että aina on kuunneltu ja autettu, ja ollaan aina pystytty vapaasti kertomaan ja keskustelemaan asioista yhdessä. (Haastateltava 6)*

#### 5.4 DIALOGISUUDEN ESTEITÄ

Tutkimuksen perusteella palvelutarpeen arviointiin liittyvässä vuorovaikutuksessa on runsaasti dialogiin viittaavia ulottuvuuksia. Vuorovaikutus vaikuttaa toteu-

tuneen prosessin aikana asiakkaiden kokemana monella tapaa dialogisuuteen nojaten. Haastatteluissa nousi kuitenkin esiin myös lukuisia asioita, jotka vaikuttavat vuorovaikutukseen negatiivisesti, ja jotka tekevät dialogisuuden tavoittelemisesta palvelutarpeen arvioinnin prosessin aikana vaikeaa. Vuorovaikutuksessa vaikuttaa olevan ainakin kaksi selkeää tasoa. On olemassa se taso, jollaisena asiakkaat ovat kokeneet vuorovaikutuksen prosessin aikana toteutuneen. Sen lisäksi on vuorovaikutuksen taso, joka vaikuttaa taustalla sekä rakenteissa vuorovaikutukseen, mutta joka ei suoranaisesti näy kokemuksissa todentuneen vuorovaikutuksen osalta. Järvisen mukaan asiakas-työntekijäsuhteen vuorovaikutustilanteita jäsentävät institutionaalisten tehtävien lisäksi toiminnan taustalla vaikuttavat toimintamallit ja tulkintakehykset, joita ovat sekä teoriassa että käytännössä muotoutuneet käsitykset siitä, miten näitä institutionaalisia tehtäviä tulisi suorittaa. Näillä toimintamalleilla tarkoitetaan erilaisia vakiintuneita taustaoletuksia esimerkiksi organisaation tavoitteista tai siitä, millaisia tehtäviä ja miten ammatilaisen tulisi niitä hoitaa, millaisia ovat organisaation asiakkaat, heidän ongelmansa ja tarvittavat muutokset tai millaista vuorovaikutuksen asiakkaan ja työntekijän välillä pitäisi olla. (Järvinen 2015, 26-27.)

Asiakkaiden kokemusten mukaan palvelutarpeen arviointiin liittyvään vuorovaikutukseen vaikuttaa merkittävästi se, että prosessin asetelmana on asiakkaiden kokemuksen mukaan syytettynä oleminen. Asiakkaat kokevat, että lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto on jonkinlainen syytös, ja asiakkaan tehtävänä on todistaa syytteen olevan väärä tai valheellinen. Tämä asetelma vaikuttaa vuorovaikutukseen.

*Ja se on välillä sillä tavalla, että sua vaan syytetään tavallaan jostain, mutta et oikein tiedä että mistä, että kun me nyt ollaan niin kovin huolissaan. Et ne ei oikein itsekään saa kiinni, mistä ne on huolissaan, eikä ne osaa perustella sitä huolta. (Haastateltava 3.1)*

*Ja kyllähän se periaatteessa onkin niin, että jonkun pitää tulla tänne kotiin katsomaan, että se asia ei ole niin, kuten joku on väittänyt, eli se pitää*

*asianomaisena todistaa, että se asia ei ole niin. Ja se on lähtökohtaisesti niin, että se on henkilökohtainen oikeuksien loukkaus tietyllä tavalla. (Haastateltava 4.1)*

*niin tota että ei siinä ollut mitään, että olisi alkanut se vuorovaikutus ärsyttämään, eikä siinä tullut missään vaiheessa sellaista oloa, että nyt meitä syytetään tässä jostakin, vaikka tietyllä tavalla se ongelma on kuitenkin se, että se kenestä se ilmoitus on tehty, niin se asetelma on kuitenkin lopulta se, että syyllinen kunnes toisin todistetaan. Että kenellä on se todistamisen vastuu, että ilmoituksen asiat eivät pidä paikkansa. (Haastateltava 7)*

Vaikka vuorovaikutus ja kohtaaminen palvelutarpeen arvioinnin aikana olisivat tasavertaista ja kunnioittavaa, vaikuttaa siltä, että asiakkaat kokevat asetelman olevan sellainen, että he ovat todistamisvelvollisuudessa suhteessa ilmoituksen väitteisiin. Asiakkaat kokevat, että he joutuvat puolustautumaan esitettyjä syytöksiä vastaan, vaikka tämä asia ei näkyisi edes suoranaisesti vuorovaikutuksessa viranomaisen kanssa. Tämän kautta voidaan ajatella, että palvelutarpeen arvioinnin yhtenä tarkoituksena olisi tuottaa asiakkaan näkökulmasta rakentunutta kokemuksellista tietoa. Juhilan mukaan toinen tieto eroaa niin sanotusta virallisesta tiedosta, johon yhteiskuntien hallinta hyvin pitkälti nojaa. Se on kokemuksellista ja paikantunutta ymmärrystä tilanteesta, ja sen tarkoituksena on kyseenalaistaa virallisen tiedon oikeellisuutta sekä oikeutuksia. (Juhila 2006, 106.) On syytä muistaa, ettei asiakkailla ollut juuri koskaan mahdollisuutta vaikuttaa niihin asioihin, joita ilmoituksiin tai yhteydenottoihin kirjattiin. Hyvin useissa tapauksissa näistä asioista ei käyty perheiden kanssa myöskään mitään keskustelua ennen ilmoituksen tekemistä. Vaikuttaa siltä, että syytettynä olemisen asetelma saattaisi siis syntyä jo siinä vaiheessa, kun ilmoitusta ollaan tekemässä. Tätä asetelmaa ei asiakkaiden kokemana sitten voida ohittaa, vaikka asiaa selvittävän viranomaisen vuorovaikutus ja suhtautuminen olisi avointa, kunnioittavaa ja ymmärtävää. Olisi kuitenkin tärkeää, että näistä asioista kyettäisiin avoimesti keskustelemaan asiakkaiden kanssa. Keskustelut voisivat tukea myös asiakkaiden toimijuutta prosessissa. Subjektivoituminen on jatkuva prosessi, joka tapahtuu aina vuorovaikutussuhteessa muiden ihmisten kanssa. Se tarkoittaa ymmärrystä siitä

tilanteesta, jossa ihminen elää, sekä oivallusta tilanteeseen vaikuttavista laajemmista yhteiskunnallisista ja kulttuurisista tekijöistä. (DalMaso & Kuosmanen 2008, 42–43.)

Keskusteluissa nousi esiin myös se, että asiakkailla on huolia tai pelkoja sen suhteen, että viranomaisten toiminta voisi hyvinkin olla ennakoimatonta ja arvaamatonta, ja että prosessi saattaisi jonkin pienen asian johdosta lähteä hallitsemattomaan suuntaan. Asiakkaat toivat esiin, että tämä vaikuttaa vuorovaikutukseen prosessin aikana, ja se saattaa tehdä vuorovaikutuksesta varovaista.

*Ja sit väkisinkin tulee se fiilis, että mitä jos ne lapset olis sitten sanonut jotain, mikä ei pidä millään tavalla paikkaansa, niin mitä sitten olis tehty, kun jo nyt tehtiin vaikka mitä. Että oisko se juttu vaan jatkunut vai mitä siinä olis... Että olisko meidän sitten edelleen pitänyt jollakin todistaa, että tälleen ei oikeasti tapahdu, että se olisi sitten ollut lapsen sana meidän sanaa vastaan...Että en tiedä. (Haastateltava 4.2)*

*Niin en mä nyt tiedä, että tuliko siitä nyt mitään paineita, että ainut ehkä mikä siinä oli, että lapsethan nyt sanoo välillä ihan mitä sattuu, niin sitten sitä on vähän silleen, että kun tänne tulee joku viranomainen, niin alkää nyt vaan sanoko mitään tyhmää tai jotain älytöntä, koska mistä sitä sitten tietää. (Haastateltava 6)*

Vanhempien huolena oli se, että lapset saattaisivat sanoa jotakin, joka vaikuttaisi prosessiin ikävällä tavalla. Tulkitsen tämän huolen enemmän prosessiin kuin lasten puheiden rajoittamiseen liittyvänä asiana. Vanhemmat selvästi ymmärtävät, että lapset tuottavat vuorovaikutuksessa monenlaisia asioita, mutta huoli kohdistuu siihen, miten nämä luonnolliset vuorovaikutukseen liittyvät asiat voisivat vaikuttaa prosessiin. Vanhemmat eivät kerro tarpeesta rajoittaa lasten puheita, vaan huolesta sen suhteen miten lasten puheisiin prosessin aikana suhtaudutaan. Työntekijä edustaa kohtaamisissa aina omaa organisaatiotaan, ja hänen oikeutenaan sekä velvollisuutenaan on toimia kyseisen organisaation käytäntöjen ja rutiinien mukaisesti. Nämä rutiinit ja käytännöt luovat edellytyksiä ja rajoit-

teita työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen sekä suhteeseen. (Jokinen 2016, 141) Selvää on joka tapauksessa, että haastatteluissa kuvatut huolet ja hermostuneisuus ovat varmasti vanhempien kannalta kuormitusta aiheuttavia tekijöitä prosessin aikana.

Asiakkaat kokevat, että vuorovaikutukseen vaikuttaa laajasti se, että esiin nousevien asioiden seurauksia joutuu vuorovaikutuksen aikana miettimään. Tässä vaikuttaa ainakin asiakkaiden käsitysten tasolla todentuvan prosessin luonne sellaisena, että viranomaisen selvittää ja arvioi lastensuojeluilmoituksen kohteeksi joutuneen perheen tilannetta.

*Kun ei oo tietoo, niin mä vaan ootan sitten, että toinen sanoo jonkun jutun, ja sit ne on silleen, että täähän sopii ihan kuin naulattuna tähän, ja sitten ne on että....Että kyllä me molemmat oltiin sillä ajatuksella, että tässä voi käydä ihan mitä tahansa.... Että vaikea sanoa, mutta sellainen fiilis siinä on, että tässä voi tapahtua ihan mitä vaan. (Haastateltava 4.1)*

*Joo että se siinä just oli, että toivon mukaan tää ei mene väärille raiteille, ja sit tää juttu paisuisi ihan mahdolltomaksi just jonkun sellaisen kautta, että joku sanoo jonkun ihmeellisen asian, ja se lähtee sitten siitä kasvaamaan, että kyllä se oli itsellä sellainen selkeä huoli. (Haastateltava 5)*

*..Että tottakai sen ajattelee siltä kannalta, että mitähän mun pitäis tuolla sanoa, että tästä asiasta päästäisiin mahdollisimman pienillä vahingoilla eteenpäin....Että mitä mä sanon, että mä annan sellaisen kuvan itsestäni, ettei jää mitään epäselvyyttä siitä, että epäilysten takana ei ole oikeasti mitään perustetta. Vaikka välillä tekisi mieli huutaa, että ei tässä ole mitään järkeä, ja miksi te epäilette meitä, ja miksi tässä pitää koko ajan joutua vakuutella. Mutta ethän sä voi tollasta sanoa. (Haastateltava 1)*

Edellä olleiden kokemusten perusteella vahvistuu edelleen näkemys siitä, että palvelutarpeen arviointiin liittyy vahvaa huolta prosessin ja samalla myös viranomaisten toiminnan ennakoimattomuudesta. Asiakkaat kertovat kokeneensa, että prosessi voisi jonkin yksittäisen lausahduksen myötä kääntää suuntaansa tohtalisesti. Vanhemmat kuvaavat tässä kokemusta siitä, että heillä ei olisi ollut tällaisten lausahdusten jälkeen mitään otetta prosessista ja mahdollisuudet vai-



kuttaa prosessin etenemiseen olisivat olemattomat. Asiakkaiden kokemusten taustalla saattaa näkyä palvelutarpeen arviointiin liittyvä valta-asetelma. Jokisen mukaan sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhteeseen liittyy aina valtaulottuvuus. Sosiaalityöntekijä käyttää valtaa yhteiskunnallisen instituution edustajana. Sosiaalityöntekijällä on vuorovaikutuksessa määrittelyvaltaa sekä valtaa evätä tai myöntää erilaisia etuuksia tai palveluita. Työntekijällä on myös lainsäädäntöön perustuvaa valtaa tehdä erilaisia puuttumisia ihmisten elämään. Työntekijä on usein vuorovaikutuksessa ja asiakastyössä paremmassa suhteessa asiakkaaseen liittyen osallisuuteen, tietotaitoon tai instituution käytäntöjä ohjaaviin toimintatapoihin. (Jokinen 2016, 141-142)

Pääosin prosessin aikana asiakkaat ovat kokeneet kunnioittavaa ja hyväksyvää kohtaamista, joka on ajoittain synnyttänyt luottamusta. Tästä huolimatta asiakkailla on kaiken taustalla ajatuksia siitä, että prosessissa voi tapahtua mitä tahansa, ja että ihmiset jotka ovat kysyneet heitä kohtaamaan kunnioittavasti voisivat jonkin lausahduksen johdosta toimia täysin ennakoimattomasti ja hallitsemattomasti. Goffman näkee, että asiakastyössä vuorovaikutus asettuu aina jonkinlaisen sitä määrittävän kehyksen sisään. Vuorovaikutus käydään olettamusten tai päätelmien varassa. Vuorovaikutustilanne on näytelmä, jossa toiseen suhtaudutaan, ja jossa esiinnyttään sekä muihin esiintyjiin että esiintymistilanteeseen liittyvien olettamusten varassa. Goffman puhuu vuorovaikutuksellisesta ennakkoletuksesta, jossa esimerkiksi sosiaalinen asema, käsitys itsestä tai muista sekä osapuolten osaamisesta määrittelevät vuorovaikutuksen reunaehdot. Näitä ulottuvuuksia yritetään vuorovaikutuksen aikana selvittää, tai niiden suhteen pohjataan jo olemassa olevaan tietoon nojaten. (Goffman 1990, 14.) Asiakkaiden kannalta myös hyvin vaikeaa ja kuormittavaa on se, että turhautumisen tuntemuksista tai epävarmuuksista ei uskalla ääneen kertoa mukana olevalle työntekijälle.

Palvelutarpeen arvioinnin luonne prosessina vaikuttaa luovan jonkinlaisia reuna-ehtoja siihen liittyvälle vuorovaikutukselle. Asetelma vaikuttaa vuorovaikutuksellisenä rakenteena todentuvan vuorovaikutuksen taustalla.

*No kyllä siinä joutuu miettimään sitä omaa puhumista, että mä jotenkin, että mä antaisin oikeesti sen oikeen kuvan, etten nyt sano vaan jotain väärää sanaa, josta voisi alkaa taas sitten jotain älytöntä. Että olisi mahdollisimman selkee, ja että siitä ei tulis mitään ylimääräistä. (Haastateltava 2)*

*niin en varmasti minäkään uskaltaisi ottaa riskiä ja kertoa kaikkia asioita. En varmasti ottaisi sitä riskiä. mutta tossa tilanteessa kaikki mitä sä kerrot käytetään hyväksi, ja kaikki mitä sä kerrot johtaa seuraamuksiin, niin ei tietenkään edes kannattaisi kertoa kaikkea....ainakaan mun mielestä (Haastateltava 7)*

*Tottakai sitä joutuu jatkuvasti miettimään, että siinä on viranomaisen toisena osapuolena. Mutta tietysti se vaikuttaa, koska sähän oot koko ajan arvioitavana siinä...Sä tiedät sen itsekin, että sitä sun toimintaan kyseenalaistetaan koko ajan, niin eihän se voi olla vaikuttamatta siihen vuorovaikutukseen, tai millaisia asioita sä siinä tilanteessa sanot tai nostat esiin. (Haastateltava 1)*

Vuorovaikutuksessa todentuu asetelma siitä, että viranomainen selvittää asiaa ja arvioi samalla perhettä sekä sen tilannetta. Asetelma luo eräänlaisen viitekehyksen kaikelle vuorovaikutukselle. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on aina lähtökohtaisesti institutionaalinen suhde, joka tarkoittaa sitä, että osapuolet tapavat tilanteissa toisiaan työntekijään ja asiakkaan rooleissa. (Jokinen 2016, 140.) Asiakkaat joutuvat vuorovaikutuksessa pohtimaan sitä, millaisia asioita on järkevää tai kannattavaa nostaa mukaan keskusteluun. Kokemuksista nousee vaikutelma, että vuorovaikutusta ohjaa taustalla ajatus siitä, että prosessista pitää selvittää eroon mahdollisimman vähin vaurioiden. Asiakkaat kokevat, että prosessin aikana perhe on kuitenkin lopulta arvioitavana suhteessa lastensuojeluilmoituksessa nostettuihin väitteisiin, ja tämä asetelma ohjaa niitä valintoja, joita vanhemmat vuorovaikutuksessa tekevät. Myös näissä pohdinnoissa kulkee taustalla ajatus siitä, että viranomaisten toiminta tai palvelutarpeen arvioinnin prosessi

ovat vaikeasti ennakoitavia. Goffmanin mukaan vuorovaikutus ei perustu avoimuudelle tai rehellisyydelle. Erilaisissa vuorovaikutustilanteissa pyritään osallistujien kesken löytämään yhteisymmärrys niistä asioista, joita voidaan näiden osallistujien kesken tässä toimintaympäristössä käsitellä, ja niistä ajattelullisista reunaehdoista, joita voidaan käsiteltävien asioiden suhteen sietää. (Goffman 1990, 23-25.)

Toisaalta kokemuksista nousee esiin tarve antaa perheen tilanteesta juuri oikeanlainen kuva, mutta samalla niistä on luettavissa tarve jättää sellaisia asioita käsittelemättä, jotka voisivat hankaloittaa prosessin sujumista, tai voisivat pitkittää asioiden käsittelyä. Tämä asetelma voi vaikuttaa mahdollisuuksiin tavoittaa dialogisuutta osana palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Juhila kuvaa vuorovaikutuksen luonnetta insitutionaalisenä toimintana. Institutionaalisessa ympäristössä toimittaessa on instituution itsensä merkitys toiminnalle ja vuorovaikutukselle suuri. Jokaisella Instituutioilla on omat eriytyneet tehtävänsä ja ne keskittyvät hoitamaan omanlaisiaan ongelmia. Tämän tehtävän pohjalta neuvotellaan aina vuorovaikutuksen ja toimijuuden ehdoista prosessin aikana. (Juhila 2006, 205–206.) Toisaalta asian voi nähdä myös yhdenlaisena osallisuuden ulottuvuutena, jonka kautta perheille nousee mahdollisuus itse ainakin joltain osin määritellä niitä asioita, joita he kokevat olennaisiksi käsitellä. Joka tapauksessa joitakin asioita määrittäytyä käsiteltäväksi virallisen ilmoituksessa kerrotun tiedon perusteella, joten tavallaan vanhempien tarpeen, halun sekä mahdollisuuden jättää joitakin asioita käsittelyn ulkopuolelle voi myös nähdä oikeudenmukaisena ja tasavertais-tavana ulottuvuutena.

Aineiston perusteella asiakkaat ovat havainneet vuorovaikutuksessa palvelutarpeen arvioinnin aikana sen, että toimintaa sekä prosessia ohjaa selkeästi lainsäädäntö ja jonkinlainen etukäteen sovittu koodisto. Asiakkaat ovat kysyneet havaitsemaan vuorovaikutuksessa hetkiä, joiden aikana dialogisesta, tasavertaisesta ja asiakasta kunnioittavasta toiminnasta on siirrytty järjestelmä- ja asiantunti-

jakeskeiseen toimintaan. Aineistosta on kaikinensa käynyt ilmi, että nämä siirtymät ovat yksittäisiä hetkiä, vaikka pääosin pyrkimys on ollut kunnioittavaan ja tasavertaiseen vuorovaikutukseen.

*Ja kyllä sen välillä näki, että oli tekemisissä pykälien määrittelemän toiminnan kanssa. Että kun sitä olemista ja vuorovaikutusta sitten tutkaili, niin ne näki hyvin ne tilanteet, missä kohtaa puhuivat ne ihmiset, ja missä kohtaa puhui sääntely. (Haastateltava 6)*

*Että tavallaan tossa on toi ihminen, ja se osaa keskustella mun kanssa tosi hyvin, mutta sitten tulee se pykälä siihen väliin, jonka takia sen on vaan pakko toimia näin. Eikä siinä mitään, mä tavallaan sen asian ymmärrän, mutta se surullinen on siinä, että eikö todella ole sille harkinnalle varaa, ja jos sitä on, niin näiden kaikkien julkisuudessa olleiden tapausten jälkeen sitä ei uskalleta käyttää. Jotenkin toivoisi rohkeutta tehdä niitä itsenäisiä ja hyvin perusteltuja päätöksiä. (Haastateltava 7)*

*Että eivät he pyytäneet sitä osoittamaan, mutta sen huomasi itse heti, että kun pystyi jollain keinolla osoittamaan, niin sitten vaihtui aihe. Että eivät he pyytäneet missään vaiheessa osoittamaan mitään, mutta huomasi, että he hakevat sieltä jotain muutakin kuin pelkkää puhetta. (Haastateltava 2)*

Asiakkaat ovat selkeästi huomanneet vuorovaikutuksessa tilanteita, joissa lainsäädäntö tai organisaation toiminnalliset rakenteet ovat alkaneet vaikuttaa toimintaan. Järjestelmä luo aina tiettyjä ehtoja myös organisaatioissa toteutuvalle vuorovaikutukselle. Mönkkösen mukaan organisaatiot voidaan joskus nähdä liian järjestelmäkeskeisinä, joissa toiminnan osaksi nousevat asioiden ja vuorovaikutuksen eteneminen tietyn normiston ja koneiston ehdoilla asiakkaan kohtaamisen sijaan. Työntekijät saattavat hahmottaa itsensä liiaksi jonkin instituution edustajiksi, jotka suorittavat ohjeiden ja normiston mukaisia toimenpiteitä asiakkaille (Mönkkönen, 2007, 44-45.) Kyse ei selvästikään ole kuitenkaan siitä, että nämä asiat ohjaisivat vuorovaikutusta kaikissa tilanteissa, vaan asiakkaat ovat havainneet hetkiä, joissa työntekijät ovat kesken tilanteen alkaneet toteuttaa vuorovaikutusta nojaten lainsäädäntöön tai johonkin muuhun koodistoon. Tilanteet jäivät keskustelussa yksityiskohdiltaan avoimeksi. Haastattelujen pohjalta

tulee kuitenkin vaikutelma, että työntekijät eivät ehkä aina itsekään tunnistanee tilanteita. Vaikuttaa myös siltä, että nämä esiin nousseet vuorovaikutuksen ja toiminnan ehdot ovat vaikuttaneet tilanteessa muodostuneeseen ymmärrykseen.

Asiakkaiden kokemuksen mukaan prosessissa ja vuorovaikutuksessa näyttäytyi tilanteita, joissa vaikutti siltä, että työntekijällä ei ollut mahdollisuutta toimia toisin. Voidaan ajatella, että näissä hetkissä näyttäytyy sosiaalityön eräänlainen yhteiskunnallinen kaksoisrooli. Sosiaalityön tehtävänä ja oikeutena on toisaalta puolustaa heikommassa asemassa olevia ihmisiä, sekä ohjata heille tukea sekä resursseja. Toisaalta yhteiskunnalla on myös voimakkaita odotuksia sosiaalityölle. Yhteiskunta odottaa sosiaalityön kontrolloivan ja integroivan ihmisiä yhteiskunnallisen eheyden takia. (Niemelä 2016, 107)

Keskeistä olisi, että työntekijät tiedostaisivat niitä hetkiä ja ilmiöitä, joiden suhteen saatetaan toimia asiakkaiden kertomalla tavalla. Näillä lainsäädäntöön tai toiminnallisiin rakenteisiin nojaavilla hetkillä ei kyetty näkemään asiaa laajemmassa viitekehyksessä tai käyttämään samanlaista harkintaa, jota pääosin prosessin aikana muuten tehtiin. Näissä hetkissä näkyy työntekijöiden nojaaminen asiantuntijavaltaan. Mönkkönen kuvaa asiantuntijavaltaa myös vuorovaikutuksen rutiininomaisuutena, josta puuttuu selkeästi luovuus, kuuleminen ja herkkyys toisen näkemyksille. Asiantuntijakeskeisestä vuorovaikutuksesta muodostuu asiakkaaseen kohdistuvaa ja ulkoapäin tulevaa vaikuttamista, jota ohjaavat opitut teorit, toiminnalliset rakenteet ja lainsäädäntö. (Mönkkönen 2007, 57-59)

Tässä yhteydessä harkinnan puutteella voi nähdä olevan suoran yhteyden myös asiakkaiden osallisuuteen. Prosessin aikana on asiakkaiden kokemuksen mukaan ainakin hetkiä, joissa ei ole minkäänlaista tilaa asiakkaan osallisuudelle, ja on selvää, ettei noissa hetkissä voida puhua dialogisesta toiminnasta.

Edellisissä aineisto-otteissa oli luettavissa sitä, että asiakkaiden kokemusten perusteella lainsäädäntö ja toiminnalliset rakenteet ohjasivat työntekijöiden toimintaa sekä harkintaa väistämättömästi johonkin suuntaan. Asiakkaat olivat havainneet tilanteita, joissa oli tullut vaikutelma siitä, että työntekijä ei välttämättä itsekään ollut linjausten tai ratkaisujen osalta samaa mieltä, mutta niitä ei ollut mahdollista toimintaa ohjaavien rakenteiden takia kyseenalaistaa. Erilaiset työtä ja ajattelua ohjaavat teorialat, normit ja lainsäädäntö ovat kiinnittyneinä asiakastyöhön liittyviin puhetapoihin ja vuorovaikutukseen, ja tällöin saattaa käydä niin, että nämä teorialat ohjaavat työtä ja vuorovaikutusta liiankin voimakkaasti, ja samalla kaventavat asiakkaiden tilanteen tarkastelua mahdollisimman monesta näkökulmasta. (Mönkkönen, 2007, 44-45.)

Aikaisemmissakin aineisto-otteissa toivottiin työntekijöiltä uskallusta ja rohkeutta kyseenalaistaa näiden rakenteiden ohjausta.

*Kyllä mä olin aistivinani, tai en voinut välttää ajatukselta, että henkilöt ei aina kaikissa tilanteissa välttämättä olleet edes itse niiden tekemiensä ratkaisujen kanssa samaa mieltä, mutta rohkeutta tehdä toisenlaisia ratkaisuja ei ollut. Tai halua. (Haastateltava 7)*

## 5.5 OSALLISUUS LAPSIPERHEIDEN PALVELUTARPEEN ARVIOINNISSA

Tässä luvussa pyrin ymmärtämään niitä vaiheita ja tilanteita, joissa asiakkaat ovat kokeneet osallisuutensa toteutuneen. Tässä luvussa esitän myös millaisia merkityksiä asiakkaat antavat osallisuudelle osana palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Asiakkaat nostivat keskusteluissa esiin myös niitä seikkoja, jotka ovat olleet vaikeuttamassa osallisuuden toteutumista. Osallisuus kiinnittyy hyvin samanlaisiin vaiheisiin prosessissa kuin dialogisuus, ja kuten jo dialogisuutta käsit-

televässä luvussa totesin, liittyvät ne myös käsitteellisesti ja toiminnallisesti palvelutarpeen arvioinnin prosessissa toisiinsa.

Osallisuus todentuu asiakkaiden kokemusten perusteella palvelutarpeen arvioinnissa mahdollisuutena vaikuttaa prosessiin liittyviin yksityiskohtiin ja joihinkin toimintatapoihin. Osallistaminen nähdään yhtenä vaikuttavimmista työkaluista, kun puhutaan arvostuksen ja kunnioituksen osoittamisesta ihmisille. Kun pysymme arvostamaan ihmistä niin paljon, että otamme hänet mukaan prosessissa tapahtuvaan päätöksentekoon ja luotamme aidosti hänen kykynsä tehdä raskaita ratkaisuja suhteessa toimintaan, lisääntyy palveluiden asiakaslähtöisyys huomattavasti. (Hämäläinen 1999, 72–73.)

*Ja siinä oli kyllä tosi hyvä, että me saatiin itse päättää se, että tuleeko tänne joku, vai mennäänkö me sinne. Ja kun me ei haluttu viedä meidän lapsia sosiaalitoimistoon, niin se oli tosi tärkeä, että siihen pystyi vaikuttamaan. (Haastateltava 4.2)*

*Kyllä multa kysyttiin sitä, että voidaanko tulla silloin ja silloin, eikä vaan ilmoitettu, että me tullaan tähän ja tähän aikaan, koska ei niin voi edes tehdä, että meidän arki pyörii sen mukaan, miten lastensuojelu ehtii paikalle... (Haastateltava 5)*

*että itse he sitä ehdottivat, että halutaanko me olla jossain muualla kuin toimistolla, ja ihan sen kautta sitten sovittiin, että ollaan meillä kotona. Että ihan vapaamuotoista. Että me saatiin se tavallaan itse päättää, että missä tavataan. (Haastateltava 6)*

Asiakkaat kuvaavat melko yksityiskohtaisia ja vahvasti arkeen liittyviä asioita, joihin vaikuttaminen on ollut merkityksellistä. Asiakkaat pitivät tärkeänä, että he saivat vaikuttaa palvelutarpeen arviointiin liittyvien tapaamisten yksityiskohtiin, kuten tapaamispaikkaan ja -aikaan. Juhila toteaa, että kaikessa yksinkertaisuudessaan osallistava sosiaalityö pyrkii tukemaan ja vahvistamaan asiakkaan osallisuutta omaan elämään ja sen tapahtumiin liittyviin ratkaisuihin ja pohdintoihin. Sosiaalityön keskiössä on yleensä asiakkaan oma elämä, ja siihen liittyvät pulmat.

(Juhila 2006, 119.) Asiakkaat toivat esiin, että koska prosessi ulottuu joka tapauksessa vahvasti heidän elämään, todellisuuteen ja arkeen, on ollut merkityksellistä voida näihin yksityiskohtiin vaikuttaa. Asiakkaat pitivät osallisuutta näihin asioihin liittyen tärkeänä myös siksi, että tapaamiset vaikuttavat aina myös hyvin suoraan lapsiin ja heidän arkeensa. Pidän itse tähän liittyvää osallisuutta hyvin merkittävänä myös sen takia, että tapaamisiin liittyviä yksityiskohtia sovitaan usein aivan prosessin alkuvaiheessa, ja osallisuuden kokemukset tässä vaiheessa voivat tuottaa paljon hyvää prosessin jatkoa ajatellen. Kun vielä muistetaan kuinka voimakkaita tunnereaktioita ilmoitukseen ja prosessin alkamiseen liittyä, on osallisuuden toteutuminen prosessin alussa tärkeää vuorovaikutuksen ja luottamuksen rakentumisen kannalta. Kokemus osallisuudesta auttaa vahvistamaan vuorovaikutusta mukana olevien ihmisten kesken. Se helpottaa yhteisten sääntöjen ja toimintatapojen luomista. Osallisuuden kokemus parantaa ihmisten välisen suhteen kestävyyttä, ja mahdollistaa osaltaan yhteisymmärryksen ja vuorovaikutuksen muodostumisen ihmisten välille. (Törrönen 2016, 50-51)

Asiakkaat pitävät tärkeänä myös sitä, että heille on annettu tilaa järjestellä palvelutarpeen arvioinnin toteuttamista perheen oman tilanteen ja lähtökohtien mukaan. Sosiaalihuoltolaissa todetaan, että palvelutarpeen arviointi täytyy toteuttaa aina tarkoituksenmukaisessa laajuudessa. Jos asiaa ajatellaan osallisuuden näkökulmasta, on varmasti tärkeää, että tämä tarkoituksenmukainen laajuus ja palvelutarpeen arvioinnin sisältö määrittäisivät yhdessä asiakkaan kanssa käytöksen pohdintojen perusteella.

*sosiaalitoimi otti sen asian asiallisesti, ja rauhallisesti, mutta sit kuitenkin niin antoi meille aikaa ja tilaa siinä järjestellä, ja se oli kaikinensa tosi asiallista, eikä missään vaiheessa tullut sellainen syyttävä sävy, ja kuitenkin selitettiin asiat aika hyvin. (Haastateltava 4.1)*

*Muuten olen kokenut, että asiat ovat sujuneet, että meille ei ole pärähdetty ilman lupaa, ja kaikki mitä on tehty, niin meiltä on aina kysytty mielipidettä, ja ne jutut on sovittu yhdessä. Ja se on hyvä. (Haastateltava 1)*



*Kyllä multa on kysytty, että mitä tässä seuraavaksi tehdään, ja kyllä mä oon saanut olla osallisena päättämässä siitä, mitä seuraavaksi tapahtuu. Kyllä mulla on ollut sellainen tunne sen ilmoituksen jälkeen, että olen saanut vaikuttaa. (Haastateltava 5)*

Asiakkaiden kokemusten perusteella vaikuttaa, että he ovat päässeet vaikuttamaan siihen, millaiseksi palvelutarpeen arvioinnin prosessi on muotoutunut. Osallisuus on todentunut prosessin suunnittelun ja toteutuksen osalta. Kokemusten perusteella tulee vaikutelma, ettei palvelutarpeen arvioinnin prosessi ole etukäteen lukkoon lyöty toimenpiteiden sarja, vaan asiakkailla on mahdollisuus vaikuttaa sen sisältöihin ja toteutumiseen. Palvelutarpeen arviointiin liittyviä yksityiskohtia on sovittu yhdessä, ja asiakkaat ovat saaneet olla mukana päättämässä asioista. Osallisuus voidaan nähdä ajallisena prosessina, jossa ihmiset osallistuvat ja vaikuttavat omaan elämäänsä liittyvään keskusteluun ja päätösten tekemiseen. Osallisuus voidaan nähdä myös yleisemmin osallistumisena yhteiskuntaan, kuulumisena johonkin sekä omakohtaisena sitoutumisena vaikuttaa asioihin. (Törrönen 2016, 51) Kokemuksista tulee vaikutelma, että asiakkaiden arjen todellisuuksia on kyetty kunnioittamaan sekä ottamaan huomioon prosessia suunniteltaessa. Mönkkösen mukaan vasta molempia osapuolia kunnioittavassa vuorovaikutuksessa ihminen todentuu ja saa ääneen. Molempia osapuolia kunnioittavan ja vastavuoroisen vuorovaikutussuhteen kautta saa vastuullisen toimijan roolin suhteessa omaan elämään sekä siihen liittyvään päätöksentekoon. Tämän kautta asiakas voi myös kokea aitoa osallisuutta. (Mönkkönen 2002, 87) Tällaisia kokemuksia oli lähes kaikkien asiakkaiden haastatteluissa.

Osallisuus vaikuttaa todentuneen prosessin aikana myös niin, että tukitoimista sekä arviointiprosessin jatkosuunnitelmasta on kyetty sopimaan yhdessä. Osallisuuden toteutumisen kannalta olennaista on myös se, että ymmärrys tilanteesta sekä siihen liittyvistä tavoitteista rakentuu asiakkaiden tiedon varaan.

*No se mitä tässä sovittiin silloin siitä jatkosta, niin mun mielestä se meni yhteisellä sopimuksella niin, ja ne palvelut kanssa sovittiin ihan yhdessä. Että neidän käynnisty aika nopeesti ne palvelut, että ihan parissa viikossa oli jo kaikki hommat käynnissä. et kyllä se homman kannalta oli tosi tärkeä, että ne hommat sovittiin yhdessä, ja että ne palvelut alkoi pian, että tavallaan kun se tilanne oli päällä, niin siitä on helpompi jatkaa eteenpäin. (Haastateltava 6)*

*Että mitään tukitoimia ei ole pakotettu...että ehdotuksia on heiltä tullut, ja me ollaan niitä ajatuksia otettu vastaan, ja mietitty yhdessä sitten, että miten lähdetään liikenteeseen. Että siellä on niinkuin kuunneltu meidän tarpeita, ja ei ole ollut kertaakaan sellaista fiilistä, että ne ei tukis tai kuuntelis meitä. (Haastateltava 2)*

Asiakkaiden kokemusten perusteella tulee vaikutelma, että asiakkaan osallisuus tulevien palveluiden sopimisesta on ainakin osittain toteutunut prosessissa. Osallistuminen yhteiseen päätöksentekoon, toiminnan kehittämiseen ja yhteisten pelisääntöjen suunnitteluun lisää automaattisesti ihmisen tietoisuutta omista kyvyistään ja taidoistaan sekä tarjoaa mahdollisuuden oppia uutta. (Hämäläinen 1999, 72–73.) Tähän aiheeseen liittyvät kokemukset kiinnittyvät myös dialogisuuteen liittyviin kokemuksiin. Yhdessä ymmärtämisen kokemukset ovat keskeisesti tekemisissä palveluiden yhdessä sopimiseen liittyvän osallisuuden kanssa. Juhilan (2006, 119.) mukaan asiakkaan osallisuuden voi nähdä toteutuvan niin, että sosiaalityön lähtökohdaksi ja sitä ohjailevaksi määrittäjäksi otetaan asiakkaan omista lähtökohdistaan esiin nostama tieto. Kun asiakkaan kokemuksellinen tieto nousee osapuolten välisen dialogin keskeiseksi elementiksi, sitä arvioidaan ja muutetaan yhdessä, ja samalla luodaan kokonaan uutta ymmärrystä tilanteeseen liittyen. Yhdessä ymmärtämisen ja sopimisen kokemukset nousivat haastatteluissa varsin laajasti esiin kaikkien osalta. Sellaiset kokemukset ovat merkityksellisiä asiakassuhteen sekä siihen liittyvän luottamuksen ja jatkumisen kannalta. Hyväksyntä ja osallisuuden tunne luovat erilaisia siteitä ja suhteita ihmisten välille, ja ne saavat myös aikaa halua toimia yhdessä ja toisten puolesta. (Törrönen 2016, 50.)

Tärkeä näkökulma osallisuuden kokemuksen kannalta on kokemus siitä, että palvelut ja tukitoimet on saatu käyntiin nopeasti sekä oikea-aikaisesti. Ne vahvistavat myös asiakkaan mahdollisuuksia tarttua omaan elämäänsä liittyviin tavoitteisiin tai muutokseen. Osallistavan työn tarkoituksena on yhdessä asiakkaan kanssa löytää ratkaisuja ja keinoja lujittaa tämän asemaa oman elämänsä toimijana, vaikuttajana, valitsijana ja vastuunkantajana. (DalMaso ja Kuosmanen 2008, 42–43.) Kuulluksi tulemisen kokemus liittyy olennaisesti osallisuuteen, ja sellaisia asiakkaat nostivat esiin prosessiin liittyen. Jo pelkästään aidosti kuulluksi tuleminen, se että tulee otetuksi vakavasti, saattaa olla ihmisten kannalta merkittävä osallisuuden kokemus. (Juhila 2006, 119)

Prosessin alkuvaiheeseen ja perheestä tehtyyn ilmoitukseen tai yhteydenottoon vaikuttaa liittyvän myös merkittäviä puutteita osallisuuden suhteen. Näitä asioita käsitellään myös tutkimuksen viranomaisen ilmoitusvelvollisuutta sekä ilmoitukseen liittyviä kokemuksia käsittelevissä luvuissa. Kaikissa näissä nousee hyvin voimakkaana esiin se, että kenties merkittävimmät kolaukset ja puutteet osallisuuden suhteen liittyvät juuri tähän ilmoitusvaiheeseen sekä sen toteuttamiseen.

*Koska lapsi oli tosi pieni, ja mun mielestä mä en ollut hoitanut asioita niin huonosti, että meidän olisi pitänyt olla siinä tilanteessa. Mutta tota ja tietenkin olin sitten hirveän kaunainen sitä ilmoittajaa (viranomainen) kohtaan, että kun se sitten vielä sanoi mulle, että se meinasi soittaa mulle ensin, mutta sitten hän ei puhunut mulle ensin, vaan pisti sitä ilmoitusta menemään, niin tota....en tiedä. Olin hirveän loukkaantunut, koska tota..vaikka meillä olis hänen mielestään jotain ongelmia, niin pitäisi kai niistä uskaltaa puhua ensin meidän kanssa (Haastateltava 5)*

*mutta lähtökohtaisesti se taho, jolla oli se valtuutus meistä se ilmoitus tehdä, minusta hänellä olisi ollut velvollisuus myös ottaa minut mukaan siihen hommaan siten, että hän olisi minun kanssa jutellut sen asian läpi, ja vaikka olisi sen lopulta kirjoittanut miten omin sanoin tahansa, niin se olisi kuitenkin perustunut minun kanssa läpi käytyyn keskusteluun, ja me olisimme tienneet hänen ajatuksiaan, niin se olisi ollut sitä osallistumista siihen prosessiin. (Haastateltava 7)*

*Se kovin kolahdus osallistumiselle ja kovin kolaus luottamukselle tuli siinä heti alkuun, kun sitä ilmoitusasiaa ei hoidettu avoimesti ja yhteistyössä. (Haastateltava 2)*

Kaikissa haastatteluissa nousi esiin se, että asiakkailla ei ollut käytännössä min-käänlaisia mahdollisuuksia vaikuttaa ilmoituksen tekemiseen tai sen sisältöihin. Yhdenkään vanhemman kanssa ei oltu käyty keskustelua ilmoituksesta tai sen sisällöistä tilanteissa, joissa prosessi oli käynnistynyt ilmoitusvelvollisen tekemän ilmoituksen perusteella. Joillekin oli kerrottu ilmoittajan toimesta ilmoituksen tekemisestä, mutta osalle vanhemmista ei oltu kerrottu mitään ilmoituksen tekemisestä, vaan he kuulivat asiasta tilannetta selvittäviltä sosiaalihuollon viranomaisilta. On tärkeää ymmärtää se, että palvelutarpeen arviointiin liittyvää pohdintaa osallisuuden suhteen ei voida tehdä ottamatta huomioon prosessin alkua ja ilmoituksen tekemistä. Lastensuojeluilmoitus tai yhteydenotto on aina raju puuttuminen ihmisten ja perheiden elämään. Se on voimakasta sosiaalista kontrollia, joka tuo mukanaan aina jonkinlaisen prosessin sosiaalihuollon viranomaisen kanssa. Sipilän mukaan sosiaalinen kontrolli on keino, jolla yhteiskunta pyrkii saamaan ihmiset toimimaan normien ja toiveiden mukaisesti. Jotta sosiaalinen kontrolli voisi todella toimia yhteiskunnassa uskottavasti, tarvitaan aina ihmisiä, jotka eivät kykene toimimaan normin ja odotusten mukaisesti. Nämä ihmiset on määriteltävä poikkeaviksi toisiksi, joihin sosiaalista kontrollia sitten voidaan kohdistaa. (Sipilä 1996, 143-144.)

Asiakkaan osallisuuden ohittaminen ilmoituksen tekemisen vaiheessa on voimakkaasti ristiriidassa sosiaalihuoltolain mukaisiin painotuksiin. Äärimmäisen vakavassa tilanteessa, jossa lapsi on välittömässä vaarassa, voidaan joutua toimimaan näin. On kuitenkin myös selvää, että näiden haastateltujen kohdalla näin ei ole ollut (näkemys perustuu siihen, että asiakkaat toivat keskusteluissa paljon esiin omiin prosesseihin liittyviä yksityiskohtia). Sosiaalihuoltolaki korostaa osallisuutta, asiakaskeskeisyyttä sekä avoimuutta suhteessa asiakkaan asiaan. Sen myötä tavat toimia eivät ole selitettävissä lainsäädännön kautta. Sen myötä tut-

kijana ja sosiaalityöntekijänä tulee mieleen se, että kysymys saattaa olla toimintakulttuureista ja rakenteista, jotka ohjaavat ilmoittajina toimivia viranomaisia toimimaan asiakkaiden ohi.

## 5.6 OSALLISUUDEN ESTEITÄ

Aivan kuten dialogisuuden kohdalla voidaan osallisuuden toteutumisenkin kohdalla nähdä tilannetta ainakin kahdella tasolla. Kokemukset osallisuudesta prosessiin olivat lähes kaikkien haastateltujen osalta hyviä itse prosessin aikana. Kokemukset olivat pääosin sellaisia, että asiakkaat ovat kokeneet melko hyvin voineensa vaikuttaa prosessin toteutumiseen, yksityiskohtiin sekä tehtyihin suunnitelmiin. Osallisuuden toteutumiseen liittyy kuitenkin myös vaikeuksia, joita käsitelen tässä luvussa. Asiakkaat nostivat esiin asioita, jotka ovat vaikuttaneet heikentävästi heidän osallisuuteen omassa prosessissaan. Asiakkaiden kokemusten kautta nousi esiin myös tiedostettuja asioita, jotka ohjasivat asiakkaiden toimintaa sekä vuorovaikutusta niin, että osallisuuden toteutuminen oli toivottua kaipaampaa.

Yhtenä esteenä osallisuuden toteutumiselle aineistosta nousi esiin viranomaisen valta-asema suhteessa asiakkaaseen. Vaikuttaa kuitenkin siltä, että valta-asetelma ohjaa ainakin asiakkaiden ajattelua, vaikka se ei jatkuvasti toiminnassa näkyisikään.

*....Et mut kyllä ne tarjolla olleet vaihtoehdot tarjottiin sieltä toisesta päästä. Mut et kyl mä sen siinä vaiheessa tajusin, ettei mulla ole muuta vaihtoehtoo kuin suostua niihin. (Haastateltava 3.1)*

*Ois varmaan ollut mahdollista sanoa että ei, mut sitte niin mä en tiedä siten, mutta siinä ois varmaan sitten mietitty jotain sijoitusta, et et jos mä oisin kaikesta kieltäytynyt (Haastateltava 1)*

Asiakkailla on ollut kokemuksia, että joitakin tukitoimia tarjottiin viranomaisen toimesta, ja että niiden suhteen ei ollut mahdollisuutta käydä keskustelua. Kun aineistoa edellä tarkastelee, on linjaukset tässä kohtaa ehkä kuitenkin tehty asiakkaiden toimesta. Vaikuttaa siltä, että asiakkailla on ollut oletamus siitä, että tämän suhteen ei ole mahdollista lähteä viranomaisen näkemystä kyseenalaistamaan, ja kyseenalaistaminen on jätetty tekemättä. Asiaan vaikuttaa tälläkin kertaa liittyvän oletamus siitä, että jos viranomaista olisi kyseenalaistanut, olisi voinut tapahtua jotain ei toivottua tai odottamatonta. Mönkkösen mukaan asiantuntijakeskeisyys ei tule useinkaan organisaatioissa näkyvästi esiin, mutta se saattaa olla kätkeytyneenä niissä toteutuvaan vuorovaikutuksen, rakenteisiin tai niihin käytäntöihin, joiden puitteissa työtä toteutetaan. Asiantuntijakeskeisyys ei nouse asiakastyössä välttämättä esiin pakottamisena, rajaamisena tai käskemisellä, vaan se on kiinnittyneenä niihin tapoihin sekä tilanteisiin, joiden puitteissa vuorovaikutusta toteutetaan. (Mönkkönen, 2007, 44-45.) Näidenkin tulosten kautta nousee edelleen ajatus siitä, että palvelutarpeen arvioinnin sekä viranomaistoiminnan luonne vaikuttavat asiakkaiden toimintaan sekä ajatteluun, ja ne voivat luoda esteitä osallisuuden toteutumiselle.

Aineiston perusteella palvelutarpeen arviointiin on liittynyt hetkiä, jolloin on viestitty työntekijän toimesta, että jotkut palvelut tai tukitoimet on otettava vastaan. Vallankäyttö on työntekijän toimesta melko suoraan sanallistettu, ja todettu, ettei tässä tilanteessa ole vaihtoehtoja. Vaikka pyrkimys työssä olisi vastavuoroisuuteen, dialogisuuteen ja osallisuuteen pääseminen, vaikuttavat sosiaalityön toteutumiseen myös ulkoapäin tulevat vaikuttimet. Näissä hetkissä asia on selkeämmin sanallistettu myös työntekijän toimesta.

*No kyl mä sen kuitenkin näkisin niin, että oli mun siihen pakko sitoutua, et kun mulle sanottiin, että jos kuitenkin menisin sinne (tarjottuun palveluun) juttuun ni, kyl se ehkä tuli sielt toiselta taholta, se että ei sitä nyt sa-*

*nottu, että sähän menet, mutta he kehottais sua kyllä menemään (Haastateltava 1)*

*Sitten meidät vielä pakotettiin ottamaan vastaan (palvelua), ja se oli ainoa keino päästä eroon tästä palvelutarpeen arvioinnista, että meidän piti ottaa joku konkreettinen keino vastaan, ja no me sitten mentiin kerran käymään... Joo näin me se koettiin, että jotta me päästiin irti siitä prosessista, eikä meitä laitettu eteenpäin lastensuojeluun, niin tää oli se, mikä oli otettava vastaan. Näin me se koettiin...että meillä ei ollut mitään muuta vaihtoehtoa. (Haastateltava 7)*

Joissakin tilanteissa osallisuuden suhteen on tullut suuria kolhuja palvelutarpeen arvioinnin aikana. Aineisto-otteista on luettavissa, että tilanteissa on käytetty työntekijän toimesta valtaa ja ohjattu tai pakotettu asiakkaat ottamaan palveluita vastaan. Jälkimmäisessä otteessa korostuu työntekijän absoluuttinen vallankäyttö. Asiakkaalla ei ollut kokemuksensa mukaan muuta vaihtoehtoa, kuin suostua tarjottuun palveluun, jos hän ei halunnut perheen asioiden siirtyvän lastensuojeluun. Molemmista aineisto-otteista on luettavissa uhka jostain muusta, jos asiakas ei suostu tarjottuihin palveluihin. Pääosin prosessin aikana on myös pyritty mahdollistamaan asiakkaiden osallisuus suhteessa sekä prosessiin että arkeensa liittyvään päätöksentekoon. Aineistosta nousee kuitenkin esiin hetkiä, jolloin tähän ei ole ollut mahdollisuutta.

Itse ajattelen tämän liittyvän kiinteästi palvelutarpeen arviointia ohjaavaan institutionaaliseen tehtävään. Voiko olla niin, että edellä kuvatuissa lainausten tilanteissa on noussut esiin asioita tai niissä on käsiteltyjä ilmiöitä, joiden suhteen työntekijä ei ole voinut toimia toisin. Tai ainakin niin, että toiminnalliset ja lainsäädännölliset rakenteet ovat ohjanneet työntekijän toimintaa niin vahvasti, että hän ei ole voinut kyseenalaistaa tapaa toimia ottamalla asiakasta osalliseksi asiaan liittyvään keskusteluun. Harrikarin mukaan parhaimmillaan institutionaalinen jäsentyminen toiminnassa voi tuottaa ennakoitavuutta, läpinäkyvyyttä, kansalaisten oikeusturvaa ja yhdenvertaisuutta. Pahimmillaan institutionaalinen toiminta sekä voimakkaasti rakenteiden ohjaama toiminta voivat aiheuttaa toimin-

nallista jähmeyttä, vallankäytön tunnetta, rutiininomaista ja mielivaltaista arviointia, jossa ihmisten yksilölliset tarpeet hukkuvat ja jäävät piiloon sääntöjen pakonomaisen noudattamisen sekä työtapojen jäykän standardisoinnin seurauksena. (Harrikari 2016, 131-132.)

Aineistosta nousi esiin asiakkaiden huoli siitä, että palvelutarpeen arviointia, siihen liittyvää keskustelua tai sen perusteella tehtäviä johtopäätöksiä ohjaisi jonkinlainen yhdenmukaistava kriteeristö. Asiakkaat kokevat, että tällainen kriteeristö kaventaisi merkittävästi tilanteiden yksilöllistä ymmärtämistä, ja ohjaisi väistämättä prosesseja johonkin vääjäämättömään suuntaan.

*myös siinä palvelutarpeen arvioinnissakin, niin kyllä mä toivoisin, että siinä käytettäisiin todella paljon aikaa, jotta saataisiin selville se todellinen ydinkin sieltä, että mistä tässä on tavallaan oikeasti kyse, ja mistä tässä oikeasti puhutaan. Mä ymmärrän, että siihen on ne säännöt ja pykälät sekä erilaiset kriteerit, jotka hommaa jotenkin ohjaa, mutta ne kriteerit eivät voi olla mitään tiks tiks tyyppisiä tai oikein, joiden pohjalta asiat laitetaan eteenpäin, koska nää on aina yksilöllisiä tilanteita, ja koska nää ei ole absoluuttisia kyllä tai ei vastauksia ikinä, niin ei saisi olla myöskään mitään kriteeristöjä, joka ei jätä sitä varaa siihen sellaiselle harkinnalle, että et et okei nyt tää vaikuttaa siltä, että tässä on joku juttu tai että tässä ei oo mitään juttua. (Haastateltava 7)*

*vaikka otettais sata erilaista keissiä, ja katsottaisiin niitä, niin aivan varmasti jokainen olisi erilainen, koska ne nyt ei vaan voi mitenkään olla samanlaisia, niin sitten sellaisia checklist tyyppisiä kriteeristöjä, ja mä en tiedä onko sellaisia, mutta se ajattelumalli, että täytyykö jotkut kriteerit, että nyt on pakko toimia tai ei ole pakko toimia niin niin ne on tosi vaarallisia.....ne on tosi vaarallisia, koska ne antaa sen takaportin, että sun ei tarvitse ajatella itse. (Haastateltava 6)*

Asiakkaat kokevat, että mahdolliset kriteeristöt tai työtä ohjaavat kyseenalaistamattomat totuudet kaventavat osallisuutta merkittävästi. Ne ohjaavat joissakin tilanteissa prosessia ja myös työntekijän ajattelua niin vahvasti, että asiakkaalla ei ole mitään mahdollisuutta siihen vaikuttaa. On mielenkiintoista pohtia sitä, onko kyseessä todella todelliset ja konkreettiset kriteeristöt, vai onko kyse työn-



tekijän ajattelua ja harkintaa ohjaavista kulttuurisista tai toimintatapoihin liittyvistä rakenteista. Toki sosiaalityötä ohjaavat monenlaiset lainsäädäntöön ja muihinkin yhteiskunnallisiin odotuksiin liittyvät seikat. Jokisen mukaan sosiaalityölle asetetut odotukset eivät ole koskaan muuttumattomia tai ristiriidattomia, vaan ne muotoutuvat aina suhteessa muuhun yhteiskuntaan, muihin instituutioihin sekä yhteiskunnassa tapahtuviin aatteellisiin sekä taloudellisiin muutoksiin. (Jokinen 2016, 138-139.) Tilanteita joissa ei ole mahdollista toteuttaa yksilöllistä harkintaa, arviointia ja ajattelua on sosiaalityössä todella harvoin.

Osallisuutena näyttäytyy suhteessa palvelutarpeen arviointiin myös tietoisuus prosessin etenemisestä sekä toisaalta sen päättymisestä. Kun asiakkaalle ei ole selvää, mitä kaikkea prosessin aikana vielä tapahtuu, vaikuttaa siitä muodostuvan kokemus osallisuuden kaventumisesta. Kun prosessiin tulee sen aikana selittämättä ja ennakoimatta uutta sisältöä, vaikuttaa se myös asiakkaiden kokemukseen mahdollisuudesta vaikuttaa prosessiin ja olla osallisena sen toteuttamisessa.

*Että ehkä siinä olis voinut meiltä kysyä kanssa sitä, että oletteko te sitä mieltä, että tämä olisi tässä kohtaa tarpeeksi, että eihän siihen uskalla itse mennä sanomaan, että hei kamoon eikö tää nyt jo ala pikkuhiljaa riittää tän asian suhteen. (Haastateltava 4.1)*

*Mutta se ehkä jäi vähän harmittamaan, että olisi vielä vähän tarkemmin voinut painottaa sitä, että sosiaalitoimi tekee tämän jutun, koska niitten on pakko se tehdä, ja että siinä olisi avattu sitä, että sä et ole automaattisesti syyllinen. Ja olisi tärkeää perustella, että heidän on pakko tehdä nämä ja nämä asiat, ja se olisi kyllä tosi kiva tietää. (Haastateltava 4.2)*

*Niin tuli sellainen fiilis, että koskahan tää asia oikeesti selviää, ja tuntui välillä siltä, että se vakuuttelu ei vaan riitä, ja uusia vaatimuksia tulee koko ajan lisää, eikä sitä päätepidetty ole määritelty missään vaiheessa kunnolla. (Haastateltava 2)*

Sosiaalihuoltolain mukaan palvelutarpeen arviointi on toteutettava tarkoituksenmukaisessa laajuudessa. (SHL 1301/2014.) Aineiston perusteella asiakkaille aiheuttaa hämmennystä, jos prosessin kulkua ja varsinkin päätepistettä ei ole selkeästi määritelty. Se vaikuttaa myös korostavan asiakkaan kokemusta siitä, että prosessiin ei ole mahdollista vaikuttaa omista lähtökohdista. Voidaan toki ajatella myös niin, että prosessin rakentuminen omanlaisekseen jokaisessa tapauksessa erikseen saattaisi kertoa juuri aiemmin kaivatusta yksilöllisestä harkinnasta ja arvioinnista. Hämäläisen mukaan asiakkaiden aito osallistaminen ei voi kuitenkaan toteutua, ellei työntekijöillä ole rohkeutta murtaa yhteisössä jo olemassa olevia valta ja vastuu suhteita. Osallistaminen vaatii siis työntekijöiden vallan ja vastuun vähentämistä, ja niiden jakamista asiakkaille. (Hämäläinen 1999, 72–73.) Olisi tärkeää niin osallisuuden kuin luottamuksen kannalta, että palvelutarpeen arvioinnin tarkoituksenmukainen laajuus ja riittävä ymmärrys tilanteesta muodostuisivat vuorovaikutuksessa työntekijän ja asiakkaan kesken. Se saattaisi lisätä asiakkaan osallisuuden kokemusta ja vähentää epämääräisyyden tunnetta suhteessa prosessiin.

## 5.7 VIRANOMAISEN VELVOLLISUUDET

Tutkimuksen aineistosta nousi hyvin selkeänä esiin asiakkaiden huoli viranomaisen ilmoitusvelvollisuuteen liittyvistä teemoista. Käsittelen tässä luvussa näitä aiheita. Ilmoitusvelvollisuuden korostumisen tulkitaan liittyvän ainakin osittain kasvaneisiin lastensuojeluilmoitusten määriin, mutta ilmoitusvelvollisuus näytetään asiakkaiden kannalta merkityksellisenä monien inhimillisten näkökulmien kautta. Samalla viranomaisen ilmoitusvelvollisuus kiinnittyy voimakkaasti asiakkaan osallisuuden näkökulmaan. Kuten jo osallisuuteen liittyvässä aineistossa kävi ilmi, vaikuttavat suurimmat kolaukset osallisuuden näkökulmasta tapahtuvan

jo prosessin alussa ilmoituksiin tai yhteydenottoihin liittyvien toimintatapojen ja yksityiskohtien kautta.

Tutkimuksesta käy ilmi, että asiakkailla on usein hyvin olemattomat mahdollisuudet vaikuttaa ilmoitusten tai yhteydenottojen tekemiseen. Tilanteisiin vaikuttaa liittyvän puutteellista vuorovaikutusta.

*Että varmaan hän oli sitä jäänyt miettimään, ja varmaan ihan hyvää tarkoittanut sillä ilmoituksella, mutta mä haluisin että nää olis mahdollisimman avoimia nää prosessit. Että jos jotain ajatellaan tehtäväksi, niin niistä käytäis aina se keskustelu niiden asianosaisten kanssa. Koska ilman sitä niistä tulee helposti sellaisia läppäisyjä kasvoille. Se avoimuus helpottaisi sen perheen tilannetta paljon enemmän. (Haastateltava 1)*

*että noita lastensuojeluilmoituksia ei voisi tehdä ilman että viranomaisilla tai perheiden kanssa työskentelevillä tahoilla olisi oikeasti velvoite kuunnella sitä toista osapuolta. Että lähdetään viranomaisena tekemään täysin yksipuolisen ja subjektiivisen ja ehkä tunnepitoisen sekä värittyneen tiedon varassa ilmoituksia, joilla on aina suuria vaikutuksia ihmisten elämään ilman että kysytään toiselta osapuolelta yhtään mitään, niin onhan se ihan käsittämätöntä. (Haastateltava 7)*

*Ei hän ei keskustellut meidän kanssa asiasta, ja hän oli vielä miettinyt, että voisi keskustella meidän kanssa asiasta, mutta ei sitten tehnyt niin, Ja se lappu mikä meille tuli, ja se teksti mikä siinä oli, niin mun täytyy sanoa, että mä en tunnistanut meitä siitä. (Haastateltava 5)*

Aineiston perusteella vaikuttaa siltä, että lastensuojeluilmoituksia tehdään täysin ohi asiakkaiden keskustelematta heidän kanssaan asiasta ollenkaan. Asiakkaila on voimakkaita ajatuksia sen suhteen, että ilmoituksia ei pitäisi voida tehdä keskustelematta asiasta ensin heidän kanssaan. Näkökulma on asiakkaiden kokemuksen kautta hyvin ymmärrettävä. Asiakkaila ei ole mahdollisuutta vaikuttaa siihen, onko ilmoitusta ylipäättäen tarvetta tehdä. Asiakkaalla ei myöskään vaikuta näissä tilanteissa olevan minkäänlaista osallisuutta tehdyn ilmoituksen sisältöihin. Asiakkaiden kokemuksen perusteella tällainen toimintatapa tuottaa yksinomaan viranomaisen näkökulmasta tuotettua ymmärrystä perheen tilantees-

ta, jota asiakkaan saattaa lopulta olla vaikeaa ymmärtää. Lastensuojeluilmoituksen myötä tästä yksipuolisesta näkemyksestä muodostuu virallista tietoa, joka kiinnittyy osaksi perheen ja lapsen todellisuutta sekä asiakirjoja. Kun tilanteissa toimitaan ohi asiakkaiden, eikä tilanteita käydä avoimesti keskustellen läpi, vaikuttaa niistä muodostuvan epäluottamusta ja loukkaantumisen tunteita.

Palvelutarpeen arvioinnin prosessin kannalta nämä tuntemukset ovat merkityksellisiä, koska ne voivat vaikuttaa työskentelyyn myös palvelutarpeen arvioinnin aikana. Samalla voidaan todeta, että asiakkaan ohittaminen ilmoitusasiassa on voimakkaasti ristiriidassa sosiaalihuoltolain keskeisten periaatteiden kanssa. Sosiaalihuoltolaki korostaa vahvasti asiakkaan osallisuutta, asiakaskeskeisyyttä sekä asiakkaan oikeutta hyvään palveluun ja kohteluun (Sosiaalihuoltolaki 1301/2014). Lastensuojelulaissa ei puhuta taas ilmoitusvelvollisuuteen liittyen mitään siitä, miten vanhemmat tai perhe tulisi osallistaa tässä vaiheessa prosessia, eikä laissa muutenkaan tuoda juurikaan esiin vanhempien osallisuutta lastensuojeluasiaan liittyen (LsL 417/2007). On kuitenkin tulkinnanvaraista, ollaanko ilmoitusta tehtäessä jo tekemisissä sosiaalihuollon tai sosiaalihuoltolain mukaisen toiminnan kanssa. Kun ilmoitukset ja yhteydenotot ovat kuitenkin selkeästi sosiaalihuoltolain ja lastensuojelulain mekanismeja, toivoisi lain painotusten ja tarkoitusten ulottuvan myös ohjaamaan ilmoituksen tekemiseen liittyvää toimintaa.

Asiakkaiden kokemuksen perusteella viranomaisvelvollisuuden korostuminen tuottaa tilanteita, joissa asioiden ilmoittamisesta vaikuttaa tulevan merkityksellisempiä kuin niiden hoitamisesta.

*Niin tässä nyt on tietysti se, että onko se virkavelvollisuus sen ilmoituksen tekeminen, vai se että hoidetaan asiat niin, että ne olisivat lapsen edun mukaista. Se ööö en tiedä onko se aina ihan sama sitten siinä kohtaa, kun mennään siihen virkavelvollisuuteen. Toki sen ymmärrän, että se vir-*

*kavelvollisuus on, mutta ehkä joitakin muitakin asioita olis voinut tehdä siellä viran puolesta. Et mun mielestä ne valitsi virkavelvollisuudekseen sen ilmoituksen tekemisen, kun ne olisi aivan yhtä hyvin voinut valita velvollisuudekseen tehdä kaikkensa niiden asioiden korjaamiseksi siellä. Et se tuntuu vaan, että siinä on kyse siitä, että se turvaa henkilökunnan, sit kun hoitaa sen toisen virkavelvollisuuden. Ettei kukaan voi sitten sanoo, ettei he oo hoitanut sitä velvollisuutta. (Haastateltava 2)*

*Meistä tuntui, että hän teki sen velvollisuutensa ilmoittamisen kanssa, mutta ei hän sitten toisaalta taas tehnyt niitä velvollisuuksia, jotka olisi olleet meidän lapsen kannalta siellä muuten tärkeitä. Että ne velvollisuudet hän jätti sitten tekemättä. (Haastateltava 6)*

Asiakkaiden kokemuksen perusteella vaikuttaa, että joissakin tapauksissa viranomaisia ohjaa voimakkaasti velvoite ilmoituksen tekemiseen. Asiakkaiden kokemuksen perusteella tilanne näyttäytyy niin, että ilmoituksia tehdään oman aseman suojaamiseksi, jotta kukaan ei pääse asiasta jälkikäteen huomauttamaan. Asiakkaat kuvaavat edellä myös sitä, että hoidettuaan velvollisuutensa ilmoittamisen suhteen, saattaa viranomaisen muut velvollisuudet asian hoitamiseksi jäädä vähemmälle huomiolle. Haastatteluista on luettavissa, että ilmoitusvelvollisuus saattaa joissakin tilanteissa ajaa jopa ohi viranomaisen perustehtävän hoitamisen. Lastensuojelulain esitöissä (HE 252/2006) korostetaan viranomaisen velvollisuutta mahdollisen lastensuojeluntarpeen arvioinnin tarpeellisuudesta ilmoittamisen sekä varhaisen puuttumisen ja tuen osalta.

Asiakkaat kokevat, että ilmoitusvelvollisuuden merkityksen korostumisen myötä lasten tai perheiden asiat saattavat ohjautua liian helposti lastensuojelun tai sosiaalihuollon viranomaisten hoidettaviksi. Asiakkaat kokevat, että viranomaisten olisi ensisijaisesti huolehdittava tehtävistään omassa toimintaympäristössään.

*Että kyllähän se tavallaan on niin, että en nyt tiedä onko tää lastensuojelu se oikea paikka meille, että ne tukien ja palveluiden toimimattomuus tuottaa tilanteen, jossa meidän asiasta tulee lastensuojelun asia. Että miten se voi olla niin, että kun lapsi ei pysty menemään kouluun, niin se onkin yhtäkkiä lastensuojelun eikä koulun asia. (Haastateltava 2)*

*Kyllä sitä aina pitäisi miettiä sen kautta, että onko siitä lastensuojeluilmoituksesta oikeasti jotain apua. Ja onko mietitty niitä kaikki muita tukitoimia, joilla pystytään vaikka siellä koulussa tukemaan. Ja sitten se esitetään jotenkin tosi vakavana asiana, että tästä kyllä pitää tehdä nyt lastensuojeluilmoitus, ja sen myötä jos niitä pelkoja sitten jollain on, niin varmasti ne pelot alkavat. Että ennen sitä ilmoitusta pitäisi aina olla mietittynä ne kaikki muut ratkaisut. (Haastateltava 3.1)*

*Ja jotenkin niin, että vaikka se ilmoitus pitäisikin tehdä, niin se ei voi olla vaan sen lastensuojelun tehtävä selvittää asiaa, vaan siinä pitää niiden muiden tahojen olla mukana tukemassa ja selvittämässä. Että ei sitä asian ratkaisemista voi ulkoistaa lastensuojelun hoidettavaksi. (Haastateltava 6)*

Asiakkaiden kokemusten perusteella vaikuttaa siltä, että viranomaistahot saataisivat ilmoitusvelvollisuutensa johdosta liian helposti siirtää lasten ja perheiden asioita sosiaaliviranomaisten tai lastensuojelun hoidettaviksi. Kokemusten perusteella vaikuttaa, että ilmoittavien tahojen toimesta ei oltaisi pyritty selvittämään kaikkia mahdollisia muita tuen ja toiminnan tapoja perheiden tukemiseksi ennen lastensuojeluilmoituksen tekemistä. Lastensuojelulakiin liittyvän hallituksen esityksen mukaan (HE 252/2006) lasten ja perheiden kanssa toimivien viranomaisten tulee tukea vanhempia ja huoltajia heidän kasvatustehtävässään. Lisäksi viranomaisten tulee tarjota perheelle tarvittaessa tukea mahdollisimman varhain sekä ohjata lapsi ja perhe tarvittaessa lastensuojelun piiriin. Käytännössä lain esityöt ohjaavat viranomaisia toimimaan kuten haastateltavat kokevat järkevänä. Ensin olisi tarjottava perheille riittävää ja konkreettista tukea omien palveluiden ja toiminnan piirissä, ja vasta tarpeen mukaan näiden jälkeen ohjata perhe lastensuojelun piiriin. Sosiaalihuoltolaki korostaa myös perheen tilanteen kannalta oikea-aikaisen, oikeanlaisen sekä riittävän tuen järjestämistä yhteistyössä asiakkaan kanssa niin, että asiakkaan osallisuus sekä asiakassuhteen luottamuksellisuus ja yhteistoiminnallisuus varmistuvat.

Aineiston analysoinnin pohjalta vaikuttaa siltä, että mikäli peruspalvelut tai muut tuen muodot eivät toteudu riittävällä tavalla, siirretään lasten ja perheiden asiat sosiaalihuollon hoidettavaksi. Asiakkaat vaikuttavat kokevan, että asioita joita pi-

täisi pystyä tukemaan ja hoitamaan lasten todellisissa toimintaympäristöissä ulkoistetaan liian helposti sosiaalitoimen tai lastensuojelun hoidettaviksi sekä selvitetäviksi. Mielenkiintoinen on myös asiakkaan pohdinta siitä, miten lapsen kouluun menemisen vaikeudesta voi tulla lastensuojelun asia koulunkäyntiasian sijaan. Poissaoloihin puuttumiseksi on kouluissa luotu toimintatapoja, joissa tietty määrä poissaoloja aiheuttaa koulun toimesta tehdyn lastensuojeluilmoituksen. Olisi tärkeää pysähtyä pohtimaan, ovatko tämän kaltaiset rajat tai toimintatavat perusteltuja. Aineiston perusteella ilmoitukset herättävät perheissä hyvin voimakkaita tunteita, joten asiaan liittyy myös vahvasti perheiden elämään liittyvä inhimillinen näkökulma. Hallituksen lastensuojelulakiin liittyvän esityksen mukaan lastensuojeluilmoitus tulee viranomaisen toimesta tehdä, kun henkilö on virkaa tai tointa hoitaessaan saanut tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä (HE 252/2006). Lainsäädännön valossa ei siis pitäisi olla mahdollista tehdä lastensuojeluilmoituksia automaationa esim. joidenkin poissaolomäärien mukaan, vaan ilmoituksen tekemiseen pitäisi johtaa ainoastaan tieto mahdollisesta lastensuojelun tarpeen selvittämisen tarpeellisuudesta. Tässä mielessä asiakkaan pohdinta asian suhteen on hyvin tärkeä ja perusteltu. Mielenkiintoista on myös se, että lainsäädännön perusteella on luotu oletamus siitä, että kaikki lasten kanssa toimivat viranomaiset kykenevät arvioimaan lapsen mahdollisen lastensuojelun tarpeen arvioinnin tarpeellisuuden.

Asiakkaat puhuivat haastatteluissa myös siitä, että yksityisten henkilöiden mahdollisuus tehdä lastensuojeluilmoituksia nimettömänä ei ole pelkästään hyvä tai ongelmaton asia. Samalla asiakkaat tuovat esiin sen, että ilmoituksen tekemisen tulisi keskittyä viranomaisten toiminnaksi.

*Että se pahin juttu tässä on se, että tää terävpääpsykologi keksi tän varhaisen puuttumisen mallin, mikä tavallaan on ihan ok, mutta sen jälkeen*

*se antoi mahdollisuuden kaikille antaa näitä ilmoituksia nimettömänä, ja sitten ne kaikki on tutkittava. Voi herran jeesus. Että ethän sä uskalla kellenkään sanoo mitään mistään kun se sitten seuraavaksi tekee ilmoituksen. Ja se tuottaa pirusti näitä suutuspäissään ja ihan kiusaamistarkoituksessa tehtyjä ilmoituksia. Niitä tulee jatkuvasti, ja kaikki joudutaan käsittelemään. Ja tää sit rasittaa ihan turhaan järjestelmää, ja on taatusti poissa niistä tilanteista, joissa olisi oikeesti sitä avun ja tuen tarvetta. (Haastateltava 3.1)*

*Että ihan hyvin siitä laista voisi jättää pois sen, että kuka vaan voi missä vaan tilanteessa jättää ilmoituksen nimettömänä, ja puuttua sen kautta niitten ihmisten elämään. Koska vaatiihan se nyt jumankauta ammattitaitoa nähdä, milloin lapsella on oikeasti asiat huonosti, tai että joku muu sitten ylireagoi. (Haastateltava 5)*

*Kun nykyään kaikki viranomaisyhteistyö on niin paljon tiiviimpää, niin ne asiat tulee esiin joka tapauksessa, niin se ilmoitusten jättäminen pitäisi olla enemmän kanssa viranomaisten tai ammattilaisten vastuulla. Siis jos on aihetta. (Haastateltava 6)*

Asiakkaat kokevat, että nykyinen järjestelmä, jossa yksityisellä henkilöllä on mahdollisuus tehdä nimettömänä lastensuojeluilmoitus tuottaa turhia ja myös kiusaamistarkoituksessa tehtyjä ilmoituksia. Haastateltavat nostavat esiin sen, että vastuu ilmoitusten tarpeellisuuden arvioimisesta pitäisi olla viranomaisilla. Lastensuojelulakiin liittyvässä hallituksen esityksessä (HE 252/2006) todetaan, että ilmoitusvelvollisuuden tarkoituksena ja tavoitteena on lapsiin kohdistuvien laiminlyöntien, vaarojen, heitteillejätöjen ja vastaavien tilanteiden mahdollisimman varhainen havaitseminen. Esityksessä on todettu, että yksityisten henkilöiden mahdollisuus ilmoittaa asioista nimettömänä palvelee em. kokonaistavoitetta. Tästä voidaan tulkita, että yksityisen henkilön tehtävä ilmoittajana rinnastetaan palvelemaan samaa tavoitetta, joka julkista valtaa käyttävällä viranomaisella on. Yksityishenkilö voi vain toteuttaa saman tehtävän nimettömänä ja kasvottomana. Lainsäädännön myötä on annettu yksityisille ihmiselle mahdollisuus puuttua minkä tahansa perheen elämään nimettömänä. Yksityisellä ihmisellä on mahdollisuus kohdentaa sosiaalista kontrollia lapsiin tai perheisiin, koska nimettömistä ilmoituksista seuraa samanlainen prosessi kuin viranomaisen tekemistä ilmoituksista. Yksityisen ihmisen oikeudet ja mahdollisuudet toteuttaa sosiaalista kontrollia vertautuvat siten julkista valtaa käyttävien viranomaisten oikeuksien



kanssa samalla tasolle, mutta yksityinen henkilö voi toteuttaa tämän salassapitosäännösten turvin.

Asiakkaiden kokemusten perusteella huolena on myös se, että nykyinen tapatoimia tuottaa jonkinlaista puhumattomuuden kulttuuria laajasti eri viranomaisien kanssa toimiessa.

*Ja kyllä nää ilmoitukset on ihan ja tää ilmoitusvelvollisuus, että eihän kukaan kohta uskalla sanoa yhtään missään yhtään mitään, kun kaikesta seuraa aina lastensuojeluilmoitus. Että kyllähän tää on menossa oikeesti ihan älyttömäksi (Haastateltava 5)*

Samaan aiheeseen viitattiin myös muissa haastatteluissa. Nämä viittaukset nousivat selkeämmin ja yksityiskohtaisemmin esiin, kun haastateltavat kertoivat usein yllättävän yksityiskohtaisesti omasta prosessistaan. Tästä asiasta on myös tutkijan näkökulmasta syytä olla todella huolissaan. Oman työn ja nyt tehtyjen haastattelujen kautta muodostuu kuva siitä, että ihmiset eivät todellakaan uskalla ottaa enää peruspalveluissa tai muiden viranomaisten kanssa toimiessa omia asioitaan puheeksi, koska huolena on aina se, että tilanteesta tehdään lastensuojeluilmoitus.

Asiakkaiden kokemusten perusteella lastensuojeluilmoituksen tekemiseen voi myös liittyä tietoista vallankäyttöä.

*Ja ainakin meidän kohdalla se niiden (ilmoittajataho) tekemä ilmoitus oli mun kokemuksen mukaan näpäytys ja vallankäyttöä sen takia, että mä uskalsin avata suuni, ja arvostella myös heidän tekemisiään. Että meitä yritettiin palauttaa ruotuun, ja näyttää, että kuka tässä oikeasti tietää tai määrää. Välillä tuntuu, että se lastensuojeluilmoitus on keino palauttaa ne ihmiset omalle paikalleen. (Haastateltava 6)*

## 6 JOHTOPÄÄTÖKSET

Oman kokemukseni perusteella sosiaalihuoltolain palvelutarpeen arviointiin tuomat muutokset ovat näyttäytyneet merkittävänä. Arviointityön jäsentyminen osaksi sosiaalihuollon palveluita on näyttäytynyt hyvänä ja tärkeänä asiana, ja työskentelyn siirtyminen irralleen lastensuojelusta on koettu järkevänä linjauksena, jonka kautta työ on jäsentynyt lähemmäs peruspalveluita ja niitä tahoja, joiden kanssa arviointityön osalta tehdään yhteistyötä. Tutkimukseni perusteella vaikuttaa, että näillä muutoksilla ei ole asiakkaiden näkökulmasta käytännössä mitään merkitystä. Selkeänä johtopäätöksenä tutkimuksen perusteella on se, että mikäli palvelutarpeen arviointi käynnistyy lastensuojeluilmoituksen perusteella, määrittyy prosessista asiakkaiden kokemuksen perusteella lastensuojelun prosessi. Kun palvelutarpeen arviointi on käynnistynyt lastensuojeluilmoituksen perusteella, on asiakkaiden kokemuksen perusteella täysin merkityksetöntä, mikä taho arviointityötä toteuttaa. Kun ilmoituksiin liittyvään kulttuuriin tai prosessien käynnistymiseen lastensuojeluilmoituksen perusteella ei olla kyetty vaikuttamaan, ja lastensuojeluilmoitus edelleen leimaa voimakkaasti palvelutarpeen arvioinnin prosessia, on suurilta osin menetetty ne mahdolliset tasavertaistavat vuorovaikutukselliset hyödyt, jotka lainsäädännölliset ja toiminnalliset muutokset olisivat voineet selvitystyölle tarjota. Lainsäädännön ja palvelutarpeen arvioinnin toiminnallisen uudelleenjärjestymisen merkityksettömyys asiakkaiden näkökulmasta tuli itselle suurena yllätyksenä. Lainsäädännölliset muutokset vaikuttavat ehkä sittenkin enemmän vapauttaneen työntekijöitä pohtimaan työhön liittyvää vuorovaikutusta ja palvelutarpeen arvioinnin prosessia uusista lähtökohdista.

Sosiaalihuoltolain mukainen palvelutarpeen arviointi on luonteeltaan vahvasti institutionaalista toimintaa, jota ohjaa lainsäädäntö sekä sen palvelutarpeen arvioinnille määrittämä institutionaalinen tehtävä. Lapsen kohdalla palvelutarpeen arvioinnin avulla selvitetään erityisesti lapsen tarpeet, kasvuolosuhteet sekä lapsen kasvusta ja hoidosta vastaavan henkilön kyky turvata lapsen hyvinvointi, kasvu ja

kehitys. Prosessin keskeisenä institutionaalisen tehtävänä on siis lapsen ja perheen tilanteen sekä tuen tarpeen selvittäminen. Sosiaalityöntekijän ja asiakkaan suhde on aina lähtökohtaisesti institutionaalinen suhde, jossa työntekijän ja asiakkaan väliseen vuorovaikutukseen vaikuttaa aina myös se institutionaalinen tehtävä, jonka puitteissa työntekijä toimintaa ja vuorovaikutusta toteuttaa. (Esim. Jokinen 2016, Järvinen 2015.) Tästä huolimatta tutkimuksen tulosten perusteella palvelutarpeen arviointiin liittyvässä vuorovaikutuksessa on nähtävissä runsaasti dialogisen toiminnan elementtejä. Vuorovaikutuksessa prosessin aikana ovat korostuneet erityisesti hyväksyvän ja tasavertaisen kohtaamisen sekä yhdessä ymmärtämisen ulottuvuudet. Myös prosessiin liittyviä yksityiskohtia on kyetty yhdessä asiakkaiden kanssa pohtimaan ja määrittämään. Institutionaalisen tehtävän asettamia ehtoja tai rajoja vuorovaikutukselle on selvästi kyetty ylittämään, eikä vuorovaikutusta määritä institutionaalisen suhteen elementit, vaan vuorovaikutus näyttäytyy pääosin vastavuoroisena ja kumppanuuteen perustuvana. Kuulluksi tulemisen kokemukset ovat merkittävä osa dialogisuutta palvelutarpeen arvioinnin prosessissa. Myös luottamuksellinen suhde työntekijään sekä avoin vuorovaikutuksellinen ilmapiiri ovat asiakkaiden dialogisuudelle antamia merkityksiä osana palvelutarpeen arvioinnin prosessia. Järvinen korostaa sitä, että institutionaaliseen suhteeseen mahdollista asettua monin eri tavoin. (Järvinen 2015, 230.)

Muukkonen ja Tulensalo ovat kirjoittaneet lastensuojelun käytäntöjen pitkäjänteisestä kehittämisestä. Heidän mukaansa vaikuttaa siltä, että kokonaisvaltaiselle ja suhdeperustaiselle arvioinnille näyttää nykykäytännöissä olevan enemmän mahdollisuuksia vasta varsinaisen alkuvaiheen arvioinnin jälkeen, kun lapsen asiakkuus lastensuojelussa on alkanut. Asiakastyön kiire ja suuret työmäärät vaikuttavat asettavan merkittäviä esteitä suhdeperustaiselle työskentelylle asiakassuhteen alkuvaiheessa. (Muukkonen & Tulensalo 2016, 112-113.) Tutkimukseni tulosten perusteella vaikuttaa siltä, että suhdeperustaisen työn elementtejä on nähtävissä palvelutarpeen arvioinnin prosessissa. Vaikuttaa siltä, että lasten tai perheiden tilanteita sekä tuen tarvetta on mahdollista arvioida myös vastavuoroiseen ja

kumppanuuteen perustuvan suhteen kautta. Sosiaalihuoltolain painotukset korostavat asiakaslähtöisyyttä, asiakkaan osallisuutta ja tilanteisiin liittyvän ymmärryksen määrittämistä yhdessä, ja ne voivat osaltaan vaikuttaa asiaan. Erityisen merkitykselliseksi dialogisuuden kokemukset prosessin aikana määrittyvät siksi, että kaikkien asiakkaiden kokemusten mukaan heidän osallisuutensa ohitettiin täysin ilmoituksen tekemisen vaiheessa, eikä prosessin käynnistävässä vuorovaikutuksessa ollut minkäänlaisia dialogisuuden elementtejä. Näistä kokemuksista huolimatta palvelutarpeen arvioinnin prosessin aikana vuorovaikutus näyttäytyi pääosin vastavuoroisena ja se sisälsi runsaasti dialogisuuden elementtejä.

Dialogiselle toiminnalle ja vuorovaikutukselle on palvelutarpeen arvioinnissa joitakin esteitä. Yksi keskeinen este dialogiselle toiminnalle on se, että asiakkaat kokevat olevansa syytettynä lastensuojeluilmoituksessa esitettyjen väitteiden osalta. Toinen keskeinen tulosten perusteella esiin noussut asia on työntekijöiden valta-asema suhteessa asiakkaaseen ja palvelutarpeen arvioinnin prosessiin. Näiden asioiden avoin läpikäyminen asiakkaiden kanssa palvelutarpeen arvioinnin aikana olisi tärkeää. Tutkimuksen perusteella käy ilmi, että osittain nämä asetelmat ovat asiakkaiden pelkoja ja huolia prosessin suhteen. Osittain ne ovat myös ristiriidassa sen kokemuksen kanssa, jonka asiakkaat ovat itse vuorovaikutuksesta saaneet. Sekä Järvisen että Hietamäen tutkimusten mukaan keskeistä asiakassuhteessa on se, että työskentelyn tavoitteet ja sisällöt määritellään sekä ymmärretään yhdessä asiakkaiden kanssa. Hietamäen mukaan tärkeää on, että itse palvelutarpeen arvioinnin prosessin tarkoitus ja tavoitteet kyetään esittelemään asiakkaalle mahdollisimman selkeästi. (Hietämäki 2015 ja Järvinen 2015.) Aiemmin mainittujen dialogisuuden esteiden läpikäynti avoimesti yhdessä asiakkaan kanssa voisi tehdä prosessista asiakkaiden näkökulmasta läpinäkyvämmän, tasavertaisemman ja myös paremmin ennakoitavan.

Tutkimuksen tulosten perusteella vuorovaikutus ei prosessin aikana ole jatkuvasti dialogista. Arnkilin ja Seikkulan mukaan mitkään prosessit tai mikään toiminta ei

voi olla kauttaaltaan dialogista. Dialogisuus rakentuu aina dialogisista hetkistä. Dialoginen kulttuuri vaalii noita hetkiä. Dialoginen kulttuuri pohjautuu sille, että sitoudumme tekemään hetki hetkeltä sellaisia valintoja, jotka pohjautuvat toisen ainutlaatuisuuden ehdottomaan hyväksymiseen ja kunnioittamiseen. (Arnkil & Seikkula 2014, 148-149.) Ylläpitämällä dialogista kulttuuria on mahdollista vähentää niitä institutionaalisia vaikutuksia, joita palvelutarpeen arvioinnin prosessiin väistämättä liittyy. Ylläpitämällä dialogista kulttuuria on ainakin osittain myös mahdollista vastata niihin dialogisuuden haasteisiin tai esteisiin, joita asiakkaat aiheiston perusteella ovat prosessin aikana kokeneet.

Asiakkaat olivat huomanneet palvelutarpeen arvioinnin aikana hetkiä, joissa työntekijän toiminta oli hetkessä vaihtunut dialogisesta ja kumppanuuteen perustuvasta suhteesta institutionaaliseksi suhteeksi. Tasavertaisessa vuorovaikutuksessa olleesta työntekijästä oli hetkessä tullut byrokraattinen institutionaalisen tehtävän toteuttaja. Palvelutarpeen arvioinnin prosessin kehittämisen näkökulmasta olisi tärkeää pyrkiä ymmärtämään näitä hetkiä sekä niihin vaikuttavia rakenteita. Viranomaistyössä tai voimakkaasti lainsäädännön määrittelemässä toiminnassa voi tulla vastaan vaikeita tilanteita, joiden suhteen saattaa olla helpompaa vedota viranomaisen velvollisuuteen tai pakkoon toimia jollakin tavalla, kuin uskaltautua näissäkin tilanteissa pitämään edelleen kiinni vastavuoroisen sosiaalityön periaatteista, asiakkaan osallisuuden kunnioittamisesta sekä vuorovaikutuksessa määrittyvästä yhteisestä ymmärryksestä. Vetoamista viranomaisen velvollisuuteen ei tulisi koskaan käyttää sosiaalityössä perusteluna tai oikeutuksena tehdyille valinnoille tai linjauksille. Se ei ole koskaan yksiselitteinen perustelu tai totuus, vaan se on aina valinta, jonka edellytykset ja oikeutukset tulisi rakentua yksilöllisesti ja vuorovaikutuksessa asiakkaan kanssa. Tutkimuksen perusteella viranomaisen velvollisuuden vetoaminen on valinta kauemmas dialogisuudesta ja asiakkaan osallisuuden kunnioittamisesta.

Sosiaalityöntekijällä on aina suhteessa asiakkaaseen merkittävästi määrittelyvaltaa sekä valtaa tehdä mittavia puuttumisia ihmisten elämään. Ymmärtämällä hetkiä sekä ilmiöitä joiden perusteella työntekijät päätyvät vetoamaan viranomaiseen velvollisuuteen toimia jollakin tavalla, on mahdollista kehittää palvelutarpeen arviointia sekä siihen liittyviä käytäntöjä sellaisiksi, että vallankäyttöä ja instituutionaalisen suhteen korostumista voitaisiin kaikissa mahdollisissa tilanteissa välttää. Foucaultin mukaan vallankäyttö ja laajempi yhteiskunnallinen hallinta kiinnittyvät paikallisiin käytäntöihin. (Alhanen 2007, 106.) Yhteiskunnalliset ja toiminnalliset rakenteet pysyvät pystyssä vain ylläpidettyinä ja uusinnettuina. Yhteiskunnalliset rakenteet ovat oikeastaan toistuvia käytäntöjä. Ymmärtämällä käytäntöjä sekä niihin liittyviä vaikuttimia niitä on mahdollista kyseenalaistaa ja muuttaa, ja vaikuttaa sen kautta laajemmin myös toimintakulttuuriin sekä yhteiskunnallisiin rakenteisiin. (Arnkil & Seikkula 2014, 148-151.) Tässä olisi mielestäni myös mielenkiintoinen jatkotutkimuksen aihe. Tutkimuksen tavoitteena voisi olla saavuttaa työntekijöiden kokemuksellisen tiedon kautta ymmärrystä niistä hetkistä, joissa työntekijät kokevat rakenteiden tai lainsäädännön ohjaavan omaa toimintaa niin vahvasti, että niissä ei ole mahdollisuutta toimia toisin tai ottaa asiakasta mukaan tilanteiden tai niissä tapahtuvien ratkaisujen määrittelyyn.

Hyvin yleisenä käsityksenä sosiaalityöstä on se, että siihen liittyvässä asiakastyössä työntekijällä on enemmän valtaa kuin asiakkaalla. Työntekijällä on tilanteisiin ja prosesseihin liittyen määrittelyvaltaa sekä mahdollisuus lainsäädännön perusteella puuttua ihmisten elämään liittyviin tilanteisiin. (esim. Jokinen 2016.) Työntekijä voi vaihtaa ja muotoilla keskustelun aiheita ja ehkäistä joitakin aiheita nousemasta keskusteluun. Ylipäättään työntekijällä on kysymyksillään, kielenkäytöllään, vuorovaikutusmenetelmillään mahdollisuus asiakasta enemmän ohjata tapaamisen kulua ja asiakkaan elämäntilanteen, ongelmien ja niiden ratkaisujen määrittelyä. (Järvinen 2015, 29-30.) Tutkimuksen perusteella myös asiakkaalla on vuorovaikutuksen ja tilanteiden määrittelyn kannalta merkittävästi valtaa. Asiakkaat vaikuttavat melko paljon pohtivan vuorovaikutuksessa sitä, millaisia asioita kannattaa sa-

noa, ja millaisia asioita kannattaa nostaa esiin. Asiakkaat jättävät tietoisesti joitakin asioita sanomatta, jotta prosessi ei muutu monimutkaiseksi. Asiakkaat ymmärtävät, että joitakin asioita ei vain kannata tässä yhteydessä ottaa puheeksi. Kenellä valta sitten lopulta tässä suhteessa tai vuorovaikutuksessa on.

Työntekijällä on valta kysyä, määritellä ja ohjata. Asiakkaalla on valta puhua juuri sen verran, kuin hän itse kokee järkeväksi. Asiakkaalla on valta olla puhumatta. Asiakkaalla on valta puhua niistä asioista, joista hän haluaa puhua. Asiakas lopulta määrittelee sen, mistä tässä asiassa on kyse, ja millä tasolla esiin nostetuista asioista keskustellaan. Jos asiakas haluaa päästä palvelutarpeen arvioinnin prosessista eroon, on hänellä valta puhua jatkuvasti tämän tavoitteen mukaisesti. Tämän asetelman ymmärtäminen on aivan keskeistä, jos tavoitteena on kehittää palvelutarpeen arvioinnin prosessista entistä vastavuoroisempi. Tämän asetelman ymmärtäminen on tärkeää, jos tavoitteena on ymmärtää lasten ja perheiden tilanteita, ja todella päästä niiden asioiden ja tuen tarpeiden äärelle, jotka perheiden tilanteita koskettavat. Riittävä ymmärrys perheiden tilanteista on mahdollista saavuttaa luottamalla asiakkaiden kykyyn määritellä omaan elämäänsä liittyviä ilmiöitä ja tavoitteita. Se voidaan saavuttaa luomalla palvelutarpeen arvioinnista prosessi, jonka kaikki vaiheet palvelevat tasavertaisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostumista, ja jonka kaikissa vaiheissa kiinnitetään huomiota asiakkaiden osallisuuden toteutumiseen sekä heidän omaan elämään liittyvän ymmärryksen kunnioittamiseen. Palvelutarpeen arvioinnin parissa toimivien työntekijöiden täytyy kyetä olemaan kaikissa prosessin vaiheissa riittävän luotettavia, avoimia, ymmärtäviä sekä ymmärrettäviä, jotta asiakkaat päättävät osallistaa meidät siihen todellisuuteen, jollaisena heidän arkensa ja elämänsä todella näyttäytyy.

Asiaa ei voi täysin pohtia huomioimatta sitä, että lapset ovat osana näitä prosesseja, ja heidän kuulemisensa on osa tätä vuorovaikutusta. Lastensuojelutyön perustehtävänä on suojella lasta, ja sen täytyy olla tekemisen ytimessä. (Muukkonen &

Tulensalo 2016, 103.) Lapsikeskeinen lähestymistapa sosiaalityöhön ja lastensuojeluun on merkittävä ja arvokas linjaus työn suhteen, mutta se ei saa tarkoittaa sitä, että vanhempien osallisuudelle tai vuorovaikutukselle ei annettaisi riittävää ja kokonaisvaltaista huomiota. Lapsen oikeuden tai osallistumisen varmistaminen ei tarkoita sitä, että vanhempien osallisuuteen ei tarvitsisi kiinnittää huomiota. Vaikka lapsi on alisteisessa asemassa suhteessa vanhempiinsa, ei vanhempien oikeuksia tai mahdollisuuksia vaikuttaa voida ohittaa. Petrelius ja kumppanit toteavat, että lapsikeskeisyyden kannalta keskeistä on lapsen tilanteen kokonaisvaltainen ymmärtäminen, ja sen rakentumisessa korostuu lapsen oman kokemuksen ja näkemyksen lisäksi myös muiden lasta tuntevien tahojen ymmärrys tilanteesta. (Petrelius, Tulensalo, Jaakola ja Hietamäki 2016, 10-11.)

Osallisuus on asiakkaiden kokemuksen perusteella mahdollisuutta vaikuttaa palvelutarpeen arviointiin liittyviin yksityiskohtiin ja toimintatapoihin. Osallisuus merkitsee myös sitä, että asiakkaiden arjen todellisuus ymmärretään, ja asiakkaille annetaan mahdollisuuksia tehdä prosessiin liittyviä valintoja sen perusteella. Osallisuus näyttäytyy palvelutarpeen arvioinnissa myös mahdollisuutena osallistua perhettä tukevien palveluiden sekä tilannetta koskevan jatkosuunnitelman määrittelemiseen. Osallisuuden toteutumisen osalta haluan nostaa erityisesti esille lastensuojeluilmoituksen tekemisen vaiheen. Asiakkaat kokevat, että selvästi merkittävimmät puutteet osallisuuden suhteen kohdistuvat tähän vaiheeseen. Asiakkailla ei ole mahdollisuutta vaikuttaa ilmoitusten tekemiseen tai ilmoitusten sisältöihin.

Palvelutarpeen arviointia ei ole mahdollista kehittää asiakaslähtöisemmäksi, eikä asiakkaiden osallisuutta prosessin aikana ole mahdollista parantaa, jos ilmoituksen tekemisen vaihetta ei kyetä kehittämään selkeämmin osaksi itse prosessia, ja siihen liittyviä käytäntöjä ei kyetä kehittämään osallisuutta tukeviksi. Ilmoituksen tekeminen on asiakkaiden kokemuksen perusteella osa samaa palvelutarpeen arvioinnin prosessia, vaikka se ei toteutuisi sosiaalitoimen alaisuudessa. Niin ilmoittajat kuin sosiaalihuollon toimijat ovat osana samaa prosessia, ja edustavat asiak-



kaalle samaa viranomaisten joukkoa. Luottamusta tai osallisuuden kokemusta ei saada menettää missään vaiheessa prosessia. Palvelutarpeen arviointia kehitettäessä on ymmärrettävä, että ilmoituksen tekemisen vaihe siirtyy kokemuksiin osaksi palvelutarpeen arvioinnin prosessia, ja siksi tämän vaiheen kehittämiseen on kiinnitettävä huomiota.

Ilmoituksia tekevien ja palvelutarpeen arvioinnin parissa työskentelevien vuorovaikutusta on lisättävä, ja on kyettävä luomaan tätä vuorovaikutusta tukevia rakenteita. On luotava matalan kynnyksen jatkuvasti ja helposti tavoitettavissa oleva konsultaatioväylä, jonka avulla ilmoituksia tekevät tahot voivat käydä keskusteluja lasten tilanteista sekä jo tehdyistä asioista palvelutarpeen arviointia tekevien työntekijöiden kanssa. Vuorovaikutuksen avulla voitaisiin luoda yhteistä ymmärrystä toimintatavoista ja ilmoituksiin liittyvästä toimintakulttuurista. Vuorovaikutuksen avulla voisi olla mahdollista myös tukea asiakkaiden osallisuutta ilmoituksiin liittyen. Sen kautta voitaisiin tukea ilmoituksia tekeviä tahoja avoimuuteen ja vuorovaikutukseen vanhempien suhteen. Olisi myös kyettävä luomaan kokonaan uusia toimintatapoja viranomaisten välille, jotta sosiaalihuollon toimijoiden kutsuminen yhteistyöhön ei perustuisi ainoastaan yhteydenottoihin tai ilmoituksiin, vaan yhteistyötä voitaisiin aloittaa myös muilla tavoin. Tällä olisi suuri merkitys perheille, ja sen kautta voitaisiin myös vaikuttaa asiakkaiden osallisuuden ja dialogisuuden kokemuksiin prosessin alkuvaiheessa.

Käytäntöjen sekä toiminnan kehittämisen kannalta olennaista on se, missä arviointityötä jatkossa toteutetaan. Lapsi ja perhepalveluiden muutosohjelmassa ollaan kehittämässä uudenlaisia rakenteita, ja yhtenä kehittämisen suuntana on ollut perhekeskusmalli, jossa saman katon tai organisaation alle kerättäisiin erilaisia lapsiperheiden palveluja, ja sen myötä perhekeskuksesta muodostuisi perheille matalan kynnyksen yhteistyötaho. Muutosohjelmassa on myös pohdittu, että palvelutarpeen arviointeja tehtäisiin jatkossa perhekeskuksissa. Tämä voisi olla järkevä linjaus, joka veisi arviointityötä yhä lähemmäs peruspalveluita ja ihmisten ko-

kemuksellista maailmaa. Se voisi myös tarjota mahdollisuuden ilmoitusten tekemiseen liittyvän toiminnan tarkasteluun ja kehittämiseen.

Lastensuojeluilmoitusten määrät ovat viimeisten vuosien aikana lisääntyneet Suomessa todella kovaa vauhtia. Viimeisen kahden vuoden aikana lisäystä on ollut 15 prosenttia. Lastensuojeluilmoituksen kohteeksi on vuonna 2017 joutunut lähes 8 prosenttia kaikista 0-17 vuotiaista lapsista. Lastensuojelun keskusliitto totesi julkisesti kesällä 2018, että osa lastensuojeluilmoituksista voisi jäädä tekemättä. Viesti asian suhteen vaikutti olevan sellainen, että kynnys ilmoitusten tekemiselle on joissakin tilanteissa liian matala. Ilmoituskynnyksen korkeus tai mataluus ei ole oikeastaan olennainen kysymys. On silti myös niin, että erilaiset säännönmukaiset tilanteet, joista ilmoitus aina tehdään, eivät välttämättä ole lastensuojelulain mukaisia. Lain mukaan ilmoitusvelvolliset ovat velvollisia viipymättä ilmoittamaan kunnan sosiaalihuollosta vastaavalle toimielimelle, jos he ovat tehtävässään saaneet tietää lapsesta, jonka hoidon ja huolenpidon tarve, kehitystä vaarantavat olosuhteet tai oma käyttäytyminen edellyttää mahdollista lastensuojelun tarpeen selvittämistä. (Araneva 2016, 76-77.) Tässä mielessä ajattelen, että tietty määrä poissaoloja koulussa ei voi automaattisesti johtaa lastensuojeluilmoitukseen. 50 tuntia poissaoloja koulusta ei voi olla peruste lastensuojeluilmoitukselle. Samalla voidaan ajatella, että jokaisesta lapsesta, jolta löytyy alkoholia koulujen päättäjäisissä ei voitaisi säännönmukaisesti tehdä lastensuojeluilmoituksia.

Ilmoituksia ei voida tehdä ilmoitusvelvollisuuteen vedoten, vaan niiden pitää perustua ilmoittajan käsitykseen siitä, että lastensuojelun tarve on mahdollisesti selvitettävä. Jos ilmoitusvelvollinen on pohtinut tilannetta niin pitkälle, että on tekemässä lastensuojeluilmoitusta perheestä, niin on hänellä lain mukaan oltava perusteltu näkemys siitä, miksi mahdollisen lastensuojelutarpeen arvioiminen on tarpeen. On äärimmäisen tärkeää, että ilmoittaja perustelee tämän asian asiakkaalle, ja käy tilanteesta keskustelun asiakkaan kanssa kaikissa niissä tilanteissa, joissa se suinkin vain on mahdollista. Tämä lisäisi merkittäväällä tavalla asiakkaiden

osallisuutta prosessin suhteen. Ilmoituksiin liittyvät käytännöt nousivat aineiston perusteella voimakkaasti esiin, ja käytännöt liittyvät myös hyvin kiinteästi siihen, miten osallisuus tai dialogisuus voivat toteutua osana palvelutarpeen arvioinnin prosessia.

Ilmoitusten määrät ja sekä ilmoitusten tekemiseen liittyvät automaattisuudet eivät ole käsitykseni mukaan olennaisia asioita muuten kuin perheiden kokemusten kautta. Kun ilmoitusten kohteeksi joutuminen tuottaa niin rajuja kokemuksia, kuin tämän tutkimuksen perusteella voidaan päätellä, olisi tärkeää pyrkiä vaikuttamaan näihin automaattisuuksiin. Aranevan mukaan lastensuojelulakiin vuonna 2010 tehtyjen muutosten yhteydessä ilmoitusvelvollisuuden korostamisen tarkoituksena on ollut saada lastensuojeluun yhteyden ottamisen ja siitä alkavan viranomaisten välisen yhteistyön kynnys nykyistä matalammaksi, jotta lapsen tuen tarve voitaisiin selvittää ja tarvittava tuki tarjota nykyistä varhaisemmassa vaiheessa. (Araneva 2016, 77-78.) Riittävää ymmärrystä lapsen tilanteesta tai tuen tarpeesta ei ole mahdollista luoda, jos kaikki palvelutarpeen arvioinnin vaiheet eivät palvele tavoitetta päästä tasavertaiseen ja vastavuoroiseen vuorovaikutukseen lapsen ja perheen kanssa. Lapsen tai perheen tilanteen kokonaisvaltaiseksi tai varhaiseksi ymmärtämiseksi ei ole käsitykseni mukaan mitään muita keinoja kuin riittävä määrä tasavertaista ja luottamuksellista vuorovaikutusta lapsen sekä hänen elämäänsä liittyvien ihmisten kesken. Sen avulla voisi olla mahdollista tarjota perheille riittävä tuki nykyistä varhaisemmassa vaiheessa. Kaiken palvelutarpeen arviointiin liittyvän kehittämisen tulisikin tukea sitä päämäärää, että prosessin kaikki vaiheet palvelisivat tasavertaisen ja luottamuksellisen vuorovaikutussuhteen muodostumista. Viranomaisen ilmoituskynnyksen korkeus tai mataluus eivät ole olennaisia asioita perheiden tilanteiden ymmärtämisen tai lapsiin kohdistuvien laiminlyöntien havaitsemisen kannalta. Olennaista on se, millaista vuorovaikutusta prosessin aikana kyetään lasten ja perheiden kanssa toteuttamaan.

Olen huolissani siitä, että viranomaisen ilmoitusvelvollisuuden korostaminen saattaa olla luomassa eräänlaista puhumattomuuden kulttuuria, jossa ihmiset eivät uskalla ottaa asioitaan puheeksi erilaisten peruspalveluiden piirissä. Tästä asiasta tutkimuksen perusteella on olemassa jonkinlaisia viitteitä. Osittain ymmärrykseni asian suhteen täydentyy myös omilla kokemuksilla työssäni. Olen työssäni kohdannut paljon vanhempia ja lapsia, jotka ovat todenneet minulle, etteivät aio enää koskaan missään palveluissa kertoa omista huolistaan. Kokemukset ovat pääosin rakentuneet niin, että he ovat asioistaan joissakin palveluissa kertoneet, ja sen jälkeen viranomainen on ilmoittanut heille, että tilanteesta täytyy tehdä lastensuojeluilmoitus. Tilanteet ovat paikantuneet kouluihin, neuvoloihin, terveydenhuoltoon tai päiväkoteihin. Aivan samalla tavalla ovat paikantuneet tämän tutkimuksen aiheiston perusteella esiin nousseet kokemukset. Kokemuksia on korostanut edelleen se, että asiakkaiden oma ymmärrys tilanteesta tai ajatus ilmoituksen tekemisestä on ohitettu kokonaan. On vedottu viranomaisen ilmoitusvelvollisuuteen, ja todettu, ettei muita vaihtoehtoja ole. Tilanne ei ole hyvä, jos neuvolassa ei voi ottaa puheeksi jaksamisen haasteita ilman pelkoa lastensuojeluilmoituksesta. Koulussa ei uskalleta puhua arjen kuormittavuudesta, terveydenhuollossa ei voi vanhempiana avoimesti puhua masennuksesta, tai varhaiskasvatuksessa ei uskalleta ottaa puheeksi vanhemmuuden haasteita, koska uhkana on lastensuojeluilmoituksen tekeminen. Ilmoitusvelvollisuutta korostava kulttuuri ei asiakkaiden kokemusten perusteella tue avointa vuorovaikutusta viranomaisten kanssa. Tämän myötä perheiden todelliset tarpeet eivät välttämättä nouse keskusteluihin ja pohdintoihin riittävän varhain ja riittävän laajasti.

*mä jäin vaan vielä miettimään tota viranomaisen velvollisuutta tavallaan kanssa sen kautta, että jos olisi nyt oikeasti käynyt niin, että vanhemmalta olisi kotona mennyt kuppi nurin, ja olisi heittänyt sen oman lapsen pihalle, ja vaikka vielä potkaissut perään, mitä kyllä välillä kieltämättä on käynyt mielessä (naurua), mutta jos näin olisi käynyt, niin mihin ihmeeseen olisin mennyt kertomaan asiasta. Mistä mä olisin voinut lähteä hakemaan apua, tai miten sä lähdet siinä tilanteessa hakemaan apua, ja kertomaan, että näin on käynyt. Vaikka mä olisi miten väsynyt ja loppu, niin enhän mä menis mihinkään sanomaan, että näin on käynyt, koska*

*sen seurauksena mä istun poliisien tai lastensuojelun kuulusteltavana...että anna kun mä mietin...onko se se apua, mitä mä tarvitsen no ei ihan...Ja mitä siitä on apua ja hyötyä...et se ei niinku auta sitä tilannetta yhtään millään lailla....ja mä en tarkoita sitä, etteikö väkivallasta pitäisi joutua vastuuseen, mutta että voisiko se olla jotenkin parkissa se asia, ja selvitettäisiin ensin, että mikä tätä perhettä auttaa, ja miten päästään eteenpäin, ja palataan sitten joskus myöhemmin siihen, että niin tässä oli sitä väkivaltaakin ollut....*

Olen huolissani siitä, että vaikka viranomaisen ilmoitusvelvollisuuden korostamisen tavoitteena on ollut tuen varhaisempi tarjoaminen ja viranomaisten välisen yhteistyön kynnyksen madaltuminen, on se saattanut joissakin tapauksissa nostaa lapsen tai vanhempien kanssa tehtävän yhteistyön kynnystä merkittävästi. Sillä vaikuttaa olevan myös laajamittaisia vaikutuksia vanhempien osallisuuteen omaan lapseensa liittyvissä asioissa. Vanhempien ohittaminen ilmoituksen tekemisen vaiheessa aiheuttaa pettymyksiä ja epäluottamusta viranomaisia kohtaan, ja nämä kokemukset vaikuttavat myös palvelutarpeen arvioinnin prosessiin. En halua kyseenalaistaa sen arvoa, että lasten asioita yritetään saada tuettua mahdollisimman aikaisin ja mahdollisimman matalalla kynnyksellä. En kyseenalaista myöskään sitä, että lasten kaltoinkohteluun ja lapsiin liittyviin väärinkäytöksiin pyritään puuttumaan mahdollisimman varhain. Olen vain huolissani siitä, että nykyinen tapa toimia voisi tuottaa puhumattomuutta juuri niissä palveluissa, joiden ensisijaisesti olisi tarkoitus perheitä mahdollisimman varhain ja mahdollisimman matalalla kynnyksellä tukea.

## LÄHTEET

Aalto, M. 2018. Pula lastensuojelun työn-tekijöistä kärjistyi Helsingissä – kolmesta yksiköstä ovat hävinneet lähes kaikki sosiaali-työntekijät, ja kaupunki anelee väkeä ylitö-talkoisiin. Helsingin Sanomat. 12.10.2018. <https://www.hs.fi/kaupunki/art-2000005861145.html>

Aaltola, Juhani, Valli Raine 2015: Ikkunoita tutkimusmetodeihin. Jyväskylä: PS-kustannus.

Alasuutari, Pertti (2011) Laadullinen tutkimus 2.0. Tampere: Vastapaino.

Alhanen, K. 2007. Käytännöt ja ajattelu Michel Foucault`n filosofiassa. Tampere: Tammer-paino

Araneva, M. 2016. Lapsen suojelu. Toteuttaminen ja päätöksenteko. Helsinki: Talentum Pro

Arnkil, T. & Seikkula, J. 2014. "Nehän kuunteli meitä!". Dialogeja monissa suhteissa. Tampere: Terveysten- ja hyvinvoinnin laitos

DalMaso, R. & Kuosmanen, V. 2008. Subjektiivisuuden ja emansipaation edistäminen on 2000-luvun sosionomin sosiaalipedagogisen ammatin ja työn ydintä. Teoksessa Viinamäki, L. (toim.) 14 puheenvuoroa sosionomien (AMK) asemasta Suomen hyvinvointiasiantuntijajärjestelmässä. Kemi-Tornion ammattikorkeakoulun julkaisuja. Sarja A:Raportteja ja tutkimuksia 2/2008. Anjalankoski: SOLVER palvelut Oy, 35–46.

Dulmus, Catherine N. & Sowers, Karen M. (toim.) (2012) The Profession of Social Work. Guided by History, Led by Evidence. New Jersey

Eskola, Jari & Suoranta, Juha 2014: Johdatus laadulliseen tutkimukseen. Tampere: Vastapaino.

Freire, P. 2005. Sorrettujen pedagogiikka. Tampere: Vastapaino.

Goffman, E. 1997. Minuuden riistäjät. Lohja: Lohjan sanomalehti- ja kirjapaino Oy.

Goffman, Erving. 1990 The Presentation of Self in Everyday Life. London: Penguin, s. 13-27.

Goffman, E. 2012. Vuorovaikutuksen sosiologia. Tampere: Vastapaino.

Hannola, A. 2000. Tiedostaminen ja muutos Paulo Freiren ajattelussa. Helsingin Yliopiston kasvatustieteen laitoksen tutkimus.  
<https://core.ac.uk/download/pdf/14915381.pdf>

Harrikari, Timo; Rauhala, Pirkko-Liisa & Virokannas, Elina (toim.) (2014) Social Change and Social Work. The Changing Societal Conditions of Social Work in Time and Place. Surrey: Ashgate

Hietämäki, J. 2015. Lastensuojelun alkuarvioinnin vaikutukset vanhempien näkökulmasta. Jyväskylän yliopiston väitöskirja.  
[https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9\\_vaitos\\_220812014.pdf?sequence=1](https://jyx.jyu.fi/bitstream/handle/123456789/46576/978-951-39-6257-9_vaitos_220812014.pdf?sequence=1)

Hirsjärvi, Sirkka, Remes, Pirkko & Sajavaara, Paula 2004: Tutki ja kirjoita. Helsinki: Tammi.

Hirsjärvi, Sirkka & Hurme, Helena (2008) Tutkimushaastattelu. Teemahaastattelun teoria ja käytäntö. Helsinki: Yliopistopaino.

Hämäläinen, J. 1999. Johdatus sosiaalipedagogiikkaan. Opetusjulkaisuja 1/1999. Kuopion yliopisto: Koulutus- ja kehittämiskeskus.

Isaacs, W. 2001. Dialogi ja yhdessä ajattelemisen taito. Jyväskylä: Gummerus kirjapaino Oy

Jokinen, A. 2004. Puhua vastaan ja vaieta. Neuvottelu kulttuurisista marginaaleista. Helsinki: Gaudeamus Kirja Oy

Jokinen, A. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Helsinki: Gaudeamus Oy.

Juhila, K. 2006. Sosiaalityöntekijöinä ja asiakkaina. Tampere: Vastapaino.

Järvinen, M-K. 2015. Asiakas-työntekijäsuhde rikosseuraamusalalla, Dialoginen arviointi tiedontuotannon tapana. Tampereen yliopiston väitöskirja. <http://tampub.uta.fi/bitstream/handle/10024/96536/978-951-44-9683-7.pdf?sequence=1&isAllowed=y>

Kiviniemi, Kari (2015) Laadullinen tutkimus prosessina. Teoksessa Aaltola, Juhani & Valli, Raine (toim.) Ikkunoita tutkimusmetodeihin II. Näkökulmia aloittelevalle tutkijalle tutkimuksen teoreettisiin lähtökohtiin ja analyysimenetelmiin. Jyväskylä: PS-kustannus. 74–88.

Metsämuuronen, J. 2006. Laadullisen tutkimuksen käsikirja. Jyväskylä: Gummerus Kirjapaino Oy.

Mönkkönen, K. 2007. Vuorovaikutus, Dialoginen asiakastyö. Helsinki: Edita Prima Oy.

Niemelä, P. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Helsinki: Gaudeamus Oy.

Peräkylä, Anssi 2001: Erving Goffman, Sosiaalisen vuorovaikutuksen rakenteet. Teoksessa Hänninen, Vilma & Partanen, Jukka & Ylijoki, Oili-Helena (toim.) Sosiaalipsykologian suunnannäyttäjiä. Vastapaino. Tampere. 347-364

Peräkylä, Anssi (1996) Vuorovaikutus, valta ja instituutiot. Sosiologia 33(2), 89–102.



Petrelus, P. Jaakola, A-M. Tulensalo, H. & Hietamäki, J. (2016) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi – tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Pulkkinen, L. 2002. Mukavaa yhdessä. Sosiaalinen alkupääoma ja lapsen sosiaalinen kehitys. Jyväskylä: Ps-kustannus.

Pösö, Tarja (2010) Havaintoja suomalaisen lastensuojelun institutionaalisesta rajasta. Janus 18(4), 324–336.

Ruusuvuori Johanna, Nikander Pirjo & Hyvärinen Matti (2010) Haastattelun analyysin vaiheet. Teoksessa Ruusuvuori Johanna, Nikander Pirjo & Hyvärinen Matti (toim.) Haastattelun analyysi. Tampere: Vastapaino.

Saarinen, J. 2019. Tampereen lastensuojelun ongelmia on seurattu jo vuoden ajan – Avi: "Asiakkaita paljon yhdellä työntekijällä". Aamulehti. Kotimaa. 18.1.2019. <https://www.aamulehti.fi/a/201411518>

Satka, Julkunen, Kääriäinen, Poikela, Yliruka & Muurinen 2016: Käytäntötutkimuksen taito. Helsinki: Unigrafia.

Sipilä, J. 1996. Sosiaalityön jäljillä. Helsinki: Tammi.

Särkelä, A. 2001. Välittäminen ammattina. Tampere: Vastapaino.

Tammi, S. 2018. Lastensuojelun työntekijät: Lasten tapaamiseen on liian vähän aikaa – pahimmillaan alle kymmenesosa työajasta lasten kanssa kasvotusten. Helsingin Sanomat. Kotimaa. 21.8.2018.

<https://www.hs.fi/kotimaa/art-2000005797734.html>

THL. Lastensuojelu 2017 tilasto. Tilastoraportti 17/2018. 25.5.2018. <https://www.slideshare.net/THLfi/lastensuojelu-2017-tilasto>

THL. Lastensuojelu 2015 tilasto. Tilastoraportti 20/2016. 20.12.2016.  
[http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131625/Tr20\\_16.pdf?sequence=4&isAllowed=y](http://www.julkari.fi/bitstream/handle/10024/131625/Tr20_16.pdf?sequence=4&isAllowed=y)

Tulensalo, Hanna & Muukkonen, Tiina (2016) Lapsikeskeisyys lastensuojelun tilannearviossa - 2000-luvun kehityksen ja nykytilan arviointia. Teoksessa Päivi Petrelius, Anne-Mari Jaakola, Hanna Tulensalo & Johanna Hietamäki (toim.) Lapsen elämäntilanteen ja tuen tarpeiden lapsikeskeinen, monitoimijainen arviointi – tietoa lastensuojelun kehittämisen pohjaksi. Työpaperi 33/2016. Helsinki: Terveyden ja hyvinvoinnin laitos.

Tuomi, Jouni & Sarajärvi, Anneli. 2011. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi. Vantaa: Tammi.

Tykkyläinen, E. 2018. Onko koulusta pinnaaminen hyvä syy ottaa yhteyttä lastensuojeluun? Ei, sanoo asiantuntija ja vaatii tolkkua "lasuilmoituksiin". Yle Uutiset.  
<https://yle.fi/uutiset/3-10250215>

Törrönen, M. 2016. Vastavuoroinen sosiaalityö. Maritta Törrönen, Kaija Hänninen, Päivi Jouttimäki, Tiina Lehto-Lundén, Petra Salovaara & Minna Veistilä (toim.) Helsinki: Gaudeamus Oy.

